

تعليم وممارسة المهارات في المجالات

الإنسانية والخدمة الاجتماعية



إعداد

الأستاذ الدكتور

ماهر أبو المعاطي على

رئيس قسم مجالات الخدمة الاجتماعية
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

الأستاذ الدكتور

نصيف فهمي منقريوس

أستاذ بقسم خدمة الجماعة
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

٢٠٠٩



تعليم وممارسة المهارات
في المجالات الإنسانية
والخدمة الاجتماعية

تعليم وممارسة المهارات في المجالات

الإنسانية والخدمة الاجتماعية

إعداد

الاستاذ الدكتور

ماهر أبو المعاطي علي

رئيس قسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

الاستاذ الدكتور

نصيف فهمي منقريوس

استاذ بقسم خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

٢٠٠٩ م



رقم الإيداع : ٢٤٤١٠ / ٢٠٠٨

التسجيل الدولي : ٤ - ٥٣ - ٤٣٨ - ٩٧٧

مقدمة الطبعة الثالثة

بعد نفاذ الطبعة الأولى التى صدرت عام ٢٠٠٠م والطبعة الثانية عام ٢٠٠٦م بعنوان «مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية واستجابة للطلب المتزايد على هذه الطبوعات، وتمشياً مع الاتجاهات الحديثة فى تحقيق جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية وفقاً للمعايير المحلية والعالمية رأى المؤلفان ضرورة إعادة طبعة مع تنقيحه وتزويده ببعض المهارات التى يحتاج دارس وممارس الخدمة الاجتماعية إليها فى مجالات الممارسة المهنية والبحث العلمى تحت مسمى الاتجاهات الحديثة فى تعليم وممارسة مهارات الخدمة الاجتماعية.

حيث تم تزويد الطبعة الجديدة ببعض المهارات ومنها:

- مهارة الإقناع.
- مهارة العمل الضيقى.
- مهارة اتخاذ القرار.
- مهارة التعليم والتدريب.
- مهارة إدارة وتنظيم الوقت.
- مهارة القيادة.
- مهارة العرض والتقديم.
- مهارة إعداد البحوث النظرية.
- مهارة اتخاذ القرار.

وقد تضمن الكتاب فى طبعته الجديدة أربعة أبواب هي:

الباب الأول: الأسس النظرية لمهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية.

الباب الثانى: مهارات أساسية فى المجالات الإنسانية.

الباب الثالث: مهارات أساسية فى الخدمة الاجتماعية.

الباب الرابع: مهارات تخصصية.

كما تم الاهتمام بتزويد تلك الطبعة ببعض الأمثلة التطبيقية والتدريبات العملية التى تقيس مدى استيعاب المتدربين لتلك المهارات نظرياً وعملياً، آملياً أن يفيد هذا المؤلف فى طبعته الجديدة كل الطلاب والممارسين فى تحقيق أهداف المهنة وجودتها فى إطار التعليم والممارسة.

والله ولي التوفيق،،،

المؤلفان

القاهرة فى يناير ٢٠٠٩م

مقدمة

تعتبر الخدمة الاجتماعية مهنة حديثة نسبياً بالمقارنة بالمهن الأخرى حيث نشأت نتيجة لتجارب عديدة وجهود متواصلة لتوفير الرعاية الاجتماعية ومواجهة المشكلات الاجتماعية والتغيرات السريعة التي صاحبت الثورة الصناعية بالإضافة إلى تعقد الحياة الاجتماعية والضغط المتزايد في فترة عجزت فيها النظم الاجتماعية القائمة عن مواجهتها.

وتعمل مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالات متعددة بطرقها المتكاملة وأساليبها الفنية بهدف إحداث تغييرات في الأنساق التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع)، ولكي تحقق المهنة أهدافها فإن هناك ضرورة لإعداد الممارس من خلال دراسة العديد من العلوم الاجتماعية والسلوكية التي تمثل الإطار المعرفي الذي يعتمد عليه الأخصائي في عمله إلى جانب وتدريب ميداني وعملي على فنون ومهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية مع مراعاة التكامل بين ما يتلقاه الطالب من إطار نظري وما يتدرب عليه حتى تتحقق الفائدة من الإعداد المهني للطالب.

وإنطلاقاً من أنه لا يمكن الفصل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي في مجالات الخدمة الاجتماعية على أساس أن ممارسة المهنة تركز على أساس مزدوج من المعارف العلمية المتصلة بالوحدات الإنسانية التي يتعامل معها الأخصائي والمهارة في وضع تلك المعارف موضع التطبيق... إنطلاقاً من ذلك كان اهتمام كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بالجانب العملي أو التطبيقي في إعداد طلابها من خلال برامج الزيارات بالفرقة الأولى وبرامج التدريب على مهارات الممارسة المهنية بالفرقة الثانية ثم التدريب في بعض مجالات الممارسة المهنية بالفرقتين الثالثة والرابعة على أساس تدريجي وتكاملي ليحصل الطالب على المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لممارسة عمله بعد التخرج بفاعلية.

ويعتبر هذا الكتاب أو الدليل عن مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية أحد المراجع النظرية والأدلة التطبيقية لتعليم طلاب الخدمة الاجتماعية وتدريبهم على كيفية اكتساب بعض المهارات العامة التي لا غنى عنها لأى ممارس في مجالات الخدمة الاجتماعية بوجه عام.

ويحتوي هذا المؤلف على ثلاثة أبواب،

الباب الأول، الإعداد المهني والتدريب على المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية.

الباب الثاني، الأسس النظرية لمهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

الباب الثالث، مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

وبرغم قلة المؤلفات في هذا المجال إلا أن المؤلفان حاولا قدر الإمكان أن يحتوى هذا المؤلف على مواقف وحالات تطبيقية لتدريب الطلاب على كيفية اكتساب كل مهارة من المهارات حيث يمثل محاولة لتقديم إضافة علمية لما كتب عن مهارات الممارسة الميدانية في مجالات الخدمة الاجتماعية.

ندعو الله عز وعلأ أن يحقق النفع المرجو منه بمشيئة الله تعالى لطلاب الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين وجميع المهتمين بالخدمة الاجتماعية في مصر والدول العربية.

والله ولي التوفيق،،،

المؤلفان

القاهرة هي يناير ٢٠٠٩م

الباب الأول

الأسس النظرية لمهارات الممارسة المهنية

في المجالات التربوية والخدمة الاجتماعية

الفصل الأول: تعريف وأهمية وتصنيف مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الثاني: معيزات وخصائص مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الثالث: تعليم وخطورات اكتساب مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الرابع: تحليل وتقوم مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الخامس: الصعوبات التي تواجه استخدام مهارات الممارسة المهنية.

تعريف وأهمية وتصنيف مهارات الممارسة المهنية

أولاً: تعريف مهارات الممارسة المهنية.

ثانياً: أهمية مهارات الممارسة المهنية.

ثالثاً: تصنيف مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الأول

تعريف وأهمية وتصنيف مهارات الممارسة المهنية

أولاً، تعريف مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية؛

لقد تعددت وجهات النظر في وضع تعريف يحدد ماهية مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية ومن أهم تلك التعاريف:

التعريف الأول؛

هي قدرة الإخصائي الإجتماعى على استخدام النظريات والمبادئ العلمية والمهنية فى مجالات الممارسة المهنية لتحقيق عملية المساعدة فى حدود الإمكانيات والأهداف المتاحة فى المجتمع.

التعريف الثانى؛

هي قدرة الإخصائي لتعديل سلوك الأنساق التي يتعامل معها أو مساعدتها في المواقف الصعبة باستخدامة لمختلف المعارف والخبرات أثناء ممارسته لعمله المهني

التعريف الثالث؛

هي نشاط معقد يتطلب فترة من التدريب المقصود والممارسة المنظمة والخبرة المضبوطة بحيث يؤدي بطريقة ملائمة بما يحقق الأهداف بصورة أفضل.

التعريف الرابع؛

هي براعة الإخصائي الإجتماعى فى القيام بعمليات الإتصال وتقرير المشكلات والإمكانيات والربط بين الإحتياجات والموارد بما يسهم فى تغيير البنية الإجتماعية وتحقيق الأهداف.

التعريف الخامس؛

هي اختيار واع للمعرفة وثيقة الصلة بالمسئوليات المهنية المطلوبة من الأخصائي الإجتماعى والقدرة على الماچ تلك المعرفة مع قيم الخدمة الإجتماعية ولورتها ثم التعبير عنها بنشاط مهني مناسب تبعاً لطبيعة الموقف.

ومن خلال استعراض التعاريف السابقة يمكن التوصل إلى التعريف التالي من وجهة نظرنا لمهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الإجتماعية فى التعريف التالى:

هى نشاط هادف يتطلب تدريباً وممارسة منظمة يكسب الإخصائى الاجتماعى قدره على الاختيار الواعى وتوظيف المعارف والنظريات والخبرات والمبادئ المهنية لتنمية أدائه فى مجالات الممارسة المهنية لتحقيق عملية المساعدة للأنساق التى يتعامل معها فى المواقف الصعبة بسهولة ويسر مع الاقتصاد فى الوقت والجهد والتكاليف.

ومن التعريف السابق يتضح ما يلى:

١- أن المهارة هى نشاط معقد يدور حول متطلبات التعليم والتدريب وتنتج عن عمليات ثلاث داخلية هى:

عن عمليات ثلاث داخلية هى:

أ - الاختيار الواعى للمعلومات والهدف المهنى.

ب- تفاعل المعلومات المختارة مع القيم المهنية.

ج- التعبير عن هذا التفاعل بالنشاط المهنى المناسب للموقف.

٢- أن تعليم واكتساب المهارة يحتاج إلى تدريب مستمر وممارسة منظمة وخبرة محكمة لتنمية وإثراء منهجية الأداء من خلال عدة أساليب كالمحاضرة، التمرينات العملية، الورش الدراسية، تمثيل الأدوار، المناقشات، دراسة الحالات، طريقة المشروع وغيرها من وسائل التدريب على إكساب مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية.

٣- يكتسب الأخصائى الاجتماعى من خلال عمليات التدريب القدرة على القيام بالأنشطة المهنية دون عائق فى ظل الظروف القائمة، والبراعة فى الاختيار الواعى للمعلومات وتوظيف المعارف والخبرات والمبادئ المهنية لتنمية أدائه المهنى.

خاصة وأن مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية ضرورية لممارسة المهنة فى كافة المواقف التى يعمل فيها الأخصائى الاجتماعى، ولا بد أن يحقق النمو المهنى من خلال ممارستها عن طريق التدريب والاطلاع والممارسة المستمرة حتى يمكن تحقيق أهداف الممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية.

٤- ترتبط ممارسة المهارات المهنية بكل مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، مع الوضع فى الاعتبار أن هناك مهارات عامة لابد أن يكتسبها الأخصائى الاجتماعى، كما أن هناك مهارات أكثر تخصصاً قد ترتبط بممارسة إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية أو الممارسة فى أحد مجالاتها.

٥- تستهدف ممارسة تلك المهارات من جانب الأخصائى الاجتماعى تحقيق الحاجات الإنسانية والنفسية والاجتماعية كما أنها ترتبط بمواجهة مشكلات الأنساق التى يتعامل معها الأخصائى (الفرد، الأسرة، الجماعة، المنظمة، المجتمع المحلى، المجتمع القومى)، كما ترتبط بتحقيق أهداف محددة خاص بالمهمة ذاتها أى تحقيق عملية المساعدة للفئات التى يتعامل معها.

٦- يسهم استخدام الأخصائى الاجتماعى فى تحقيق عملية المساعدة بالسرعة التى تحقق الأهداف المهنية خاصة فى مواقف الأزمات إلى جانب الدقة فى الربط بين الاحتياجات والموارد مع الاقتصاد فى جهد الممارس مما يؤدي إلى توجيه هذا الجهد المهني لمساعدة عملاء آخرين.

ثانياً: أهمية مهارات الممارسة المهنية للأخصائى الاجتماعى؛

المهارات المهنية فى الخدمة ضرورية أساسية فى الممارسة حيث أنها إحدى المكونات التى يمكن أن تساهم فى تحقيق الأهداف التى تسعى إليها وهى عملية المساعدة للأنساق التى يتعامل معها الأخصائى.

ويمكن أن نحدد بعض الجوانب التى تؤكد أهمية المهارات، فى ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية كما يلي؛

١- توفر المهارات الوقت والجهد للأخصائى الاجتماعى، لأنها توضح إدراك الأخصائى للمبادئ والأسس المهنية والقدرة على تطبيقها فى المواقف المناسبة لها.

٢- توجه المهارات الممارسين فى الخدمة الاجتماعية نحو المسارات الصحيحة لتحقيق الأهداف الاجتماعية بشكل واضح ومحدد وفقاً لما هو مخطط له من أساليب التدخل المهني لإشباع حاجات العملاء مواجهة مشكلاتهم.

٣- توضح المهارات القدرات الأساسية التى يتميز بها الأخصائى الاجتماعى بصورة تطبيقية من خلال مواقف استخدام تلك المهارات بفاعلية واضحة، حيث تساعد المهارة على تنمية قدرة الممارس على الأداء وتطبيق المعرفة فى المواقف المهنية المختلفة.

٤- المهارات المهنية تميز الخدمة الاجتماعية وتوضح هويتها المهنية والإنسانية من خلال ممارستها مع الوحدات المختلفة تبعاً لمواقف التعامل معها.

٥- توفر المهارات المهنية المؤشرات المناسبة التى يمكن أن تكون أساساً لتقويم ممارسة الخدمة الاجتماعية بالمنظمات، كما تنجى المهارات الفرصة لوضع البرامج التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين والتى تتطلب اكسابهم مهارات أخرى أو أساليب مناسبة لتطبيق تلك المهارات.

٦- المهارات المهنية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بنوع وحدات العمل وطبيعة عملية المساعدة، مما يسهم فى اختيار المهارة المناسبة فى الموقف المناسب من خلال زيادة القدرة على إدراك وفهم العوامل المتداخلة التى تؤثر فى تلك المواقف على أساس علمى ومهنى سليم.

٧- المهارات المهنية فى الخدمة الاجتماعية تؤكد أهمية المبادئ والأسس المهنية التى يستخدمها الأخصائى الاجتماعى خلال تعامله فى المواقف المختلفة، لأنها ترتبط بالجوانب التطبيقية بشكل واضح كما أنها ضرورة أساسية لمساعدة الأخصائى على تحديد موضوع عملية المساعدة أو المشكلة التى يجب التدخل فيها بالأساليب المهنية المناسبة.

٨- المهارات المهنية تصد الجوانب الإجرائية التى يجب أن يرتبط بها الأخصائى الاجتماعى فى تعامله مع المشكلات أو المواقف التى يتدخل

فيها، وبالتالي فهي تمثل ركيزة هامة في نجاح برامج التدخل المهني التي يؤديها الأخصائي الاجتماعي مع الوحدات الاجتماعية التي يتعامل معها والخطوات الفعلية التي تحقق أهداف عملية المساعدة بصورة أفضل.

٩- تؤكد المهارات النمو المهني للأخصائي الاجتماعي وارتباطه الوثيق بالمواقف المهنية التي تتطلب التدخل المهني من خلال ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية وتنمية معلومات الأخصائي الاجتماعي لمسايرة التقنيات والأساليب الحديثة في مجال تنظيم وممارسة الخدمة الاجتماعية.

١٠- يساعد اكتساب مهارات الممارسة المهنية في تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي واستكمال المواصفات الوظيفية وارتفاع مستوى ومكانة المهنة في المجتمع، حيث أنه كلما كان الأخصائيون الاجتماعيون على قدر عال من المهارة في الأداء كلما زادت فعالية ما يؤدونه من أدوار وبالتالي ارتفعت مكانة المهنة في المجتمع.

ثالثاً: تصنيف مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية:

لقد تباينت اهتمامات المتخصصين في الخدمة الاجتماعية حول تصنيف مهارات الممارسة المهنية فهناك من أهتم بتحديد تلك المهارات في ارتباطها بطرق الخدمة الاجتماعية ومنهم من ربطها بمجالات الممارسة الميدانية بينما صنفها البعض على أساس خطوات عملية المساعدة أو المهارات العامة للممارسة.

ويمكن تحديد تلك التصنيفات وما تتضمنه من أنواع فيما يلي:

التصنيف الأول: تبعاً للمراحل أو عمليات الممارسة: تنقسم إلى:

١- مهارات الدراسة وتحديد المشكلة.

٢- مهارات التقدير.

٣- مهارات التدخل المهني وتنفيذ خطة المساعدة.

٤- مهارة التحليل وإنهاء العمل المهني والتقييم.

التصنيف الثاني: تبعاً لوحدات أو أنساق التعامل، تنقسم إلى:

- ١- مهارة خاصة بالعمل مع الأفراد.
- ٢- مهارة خاصة بالعمل مع الأسر.
- ٣- مهارة خاصة بالعمل مع الجماعة.
- ٤- مهارة خاصة بالعمل مع المنظمة.
- ٥- مهارة خاصة بالعمل مع المجتمع المحلي.

التصنيف الثالث: طبقاً لأهمية أهداف تطبيق المهارة، تنقسم إلى:

- ١- مهارات البداية وتكوين العلاقة المهنية.
- ٢- مهارات التفاعل والاتصال.
- ٣- مهارات التدخل والممارسة.
- ٤- مهارات استخدام الموارد والإمكانات.

التصنيف الرابع: تصنيف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية.

حددت المهارات الأساسية لممارسة الخدمة الاجتماعية في المهارات التالية:

- ١- المهارة في الاستماع للآخرين بفهم وخذف.
- ٢- المهارة في انتقاء المعلومات وتجميع الحقائق وثيقة الصلة بالموضوع أو المشكلة.
- ٣- المهارة في تكوين علاقات المساعدة المهنية والحفاظ عليها، وفي استخدام المعرفة بنظريات الشخصية والتفاعل الاجتماعي.
- ٥- المهارة في ربط العملاء بالجهود اللازمة لحل مشكلاتهم وكسب ثقتهم في أنفسهم.
- ٦- المهارة في مناقشة الموضوعات الانفعالية بأسلوب تدعيمي.
- ٧- المهارة في إيجاد الحلول المبكرة لمواجهة حاجات العملاء.
- ٨- المهارة في الوساطة والتفاوض بين الأطراف المتنازعة.
- ٩- المهارة في إقامة العلاقات التنظيمية والمهنية المتبادلة.
- ١٠- المهارة في توصيل الحاجات الاجتماعية للأفراد والمنظمات الحكومية.

التصنيف الخامس، طبقاً لما يقوم به الأخصائيون من أعمال مهنية،

تنقسم إلى،

- ١- المهارة فى تحديد المشكلة .
- ٢- المهارة فى المقابلة .
- ٣- المهارة فى المقابلة .
- ٤- المهارة فى تكوين العلاقات المهنية .
- ٥- المهارة فى التحليل والتشخيص .
- ٦- المهارة فى تحقيق العملية العلاجية .
- ٧- المهارة فى تصميم وقياس النتائج .
- ٨- المهارة فى التسجيل .

وأياً ما كانت الأسس التى بنيت عليها التصنيفات السابقة فإنه يمكن القول بأن الأخصائى الاجتماعى يحتاج لتلك المهارات لأنها لازمة لكل مراحل عمله وتدخل لتحقيق عملية المساعدة على أساس من الممارسة العامة فى مجالات الممارسة المهنية .

ويتم اكتساب تلك المهارات سواء كانت عامة أو خاصة بإحدى الطرق المهنية أثناء الإعداد المهنى لطالب الخدمة الاجتماعية فى سنوات الدراسة منذ بداية دخوله الكلية .

مميزات وخصائص مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية

أولاً: الفروق الأساسية بين المهارات في الخدمة الاجتماعية والمهارات في
المهن الأخرى.

ثانياً: خصائص مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

الفصل الثاني

مميزات وخصائص مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية

أولاً: الفروق الأساسية بين المهارات في الخدمة الاجتماعية والمهارات في المهن الأخرى:

سبق توضيح أن كثيراً من تعاريف الخدمة الاجتماعية يؤكد على أن الخدمة الاجتماعية «فن الممارسة وذلك الفن يرتبط بالمهارة في الأداء لتحقيق عملية المساعدة المهنية وهذا الفن أو تلك المهارة يوقم على مكونات من العمليات التالية:

- انتقاء المعلومات.
- التحقق من ارتباط كل المعلومات بقيم الخدمة الاجتماعية.
- اختبارها في الأنشطة المتعددة المرتبطة بممارسة الخدمة الاجتماعية في مجالات ومواقف الممارسة المهنية.

وإذا كانت المهارة أو الفن في الأداء هو مقوم من مقومات أى مهنة من المهن إلا أن هناك فروقاً بين المهارات في الخدمة الاجتماعية والمهارات في المهن الأخرى نوضحها فيما يلي:

الفروق الأول:

أن المهارة في الخدمة الاجتماعية ضرورية وترتبط بممارسة الأدوار الأساسية للأخصائي الاجتماعي في كافة مواقف المساعدة المهنية حيث لا يمكن تحقيق أهداف عملية المساعدة في الخدمة الاجتماعية دون توفر المهارات المهنية.

بينما نجد أن بعض المهن الأخرى قد لا تتوفر فيها المهارات أو أنها غير واضحة فيها أى أنها ليست شرطاً أساسياً لتحقيق أهدافها.

الضرق الثاني،

مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية تمثل مؤشراً واضحاً لقدرات الأخصائى الاجتماعى وإدراكه لطبيعة الممارسة المهنية .

بينما نجد أنه ليس من الضرورى أن يبرز المتخصص فى المهن الأخرى مهارات محددة لأنه قد يمارس أعمالاً روتينية لا توضح طبيعـة الممارسة فى تلك المهن ولا تميزها عن المهن الأخرى .

الضرق الثالث،

بالرغم أن هناك مهارات عامة يجب أن يكتسبها الأخصائى الاجتماعى إلا أن تلك المهارات تختلف باختلاف التعامل مع وحدات العمل المختلفة (الفرد، الأسرة، الجماعة، المنظمة، المجتمع المحلى، المجتمع القومى) بل وتختلف ممارسة تلك المهارات من موقف لموقف آخر .

بينما قد لا تختلف المهارات فى بعض المهن الأخرى بين الفئات التى يتعامل معها المتخصص وقد لا تختلف عند تعامله فى مواقف مختلفة ومنها تخصصات الهندسة والزراعة ... الخ،

الضرق الرابع،

ترتبط مهارات الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية اكتساباً وممارسة بالاستعداد الشخصى كالرغبة فى مساعدة الآخرين وإمكانية التعامل معهم ويتضمن ذلك قياس هذا الاستعداد من خلال الاختبارات الشخصية التى تجربها كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية للمتقدمين لدراساتها للتأكد من توفر تلك الاستعدادات .

بينما قد لا ترتبط المهارات فى المهن الأخرى بالاستعداد الشخصى لمساعدة الآخرين والتعامل مع الانساق الإنسانية المختلفة وخاصة المهن التى ترتبط بالجوانب الميكانيكية والحركية والحسابية ... الخ.

الفرق الخامس،

يتطلب الأمر فى بعض المواقف أو الحالات وقتاً مناسباً لإيضاح وتحديد المهارات لدى الأخصائى الاجتماعى .

بينما فى بعض المهن الأخرى فإن العمل يتطلب ضرورة وضوح المهارة قبل الوصول إلى الأهداف مثل العمل فى المهن الطبية أو الهندسية ... الخ.

الفرق السادس،

تتميز الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بأنها ترتبط ببرنامج أو خطة للتدخل المهنى أى أنها تمارس فى إطار من الأهداف، الاستراتيجيات، الأدوار المهنية للأخصائى الاجتماعى والمراحل الأساسية التى يسير بمقتضاه التدخل المهنى وبالتالي فإن المهارات فى الخدمة الاجتماعية تمثل مقوماً أساسياً من مقومات نجاح خطة التدخل المهنى وتحقيق أهدافها .

وقد يختلف ذلك عن المهارات فى المجالات الأخرى التى قد لا ترتبط بخطة التدخل المهنى بل أنه قد ترتبط بأعمال روتينية محددة أو إجراءات يتفق عليها .

الفرق السابع،

قد يتم تقويم المهارات الاجتماعية فى بعض المهن من خلال رأى الآخرين فى المتخصص أو من خلال العائد الذى يحصل عليه هذا المتخصص من استخدام تلك المهارات فى سرعة تكوين العلاقات أو الحصول على مكانة اجتماعية فى المجتمع أو تحقيق مكاسب مادية ... الخ .

أما المهارات فى الخدمة الاجتماعية فتتميز بأن معرفة العائد المهنى منها لا يتم إلا من خلال وسائل التقويم المقننة وأساليب محددة وبالتالي لا يترك تقويم أداء المهارة لجوانب ذاتية بل لابد م استخدام وسائل واضحة كالمقاييس التقارير المقننة، الاستجابات الموقفية فى مجالات الممارسة، الدليل التقويمى لممارسة الخدمة الاجتماعية وبالتالي يختلف تقويم المهارات المهنية فى الخدمة الاجتماعية عن تقويم المهارات فى بعض المهن الأخرى .

ثانياً، خصائص مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

تتميز مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بخصائص متعددة تميزها عن غيرها من الخصائص التي قد تتميز بها المهارات الأخرى كالمهارات الاجتماعية، المهارات العقلية، المهارات الإدارية وغيرها من أنواع المهارات الأخرى.

وفيما يلي أهم خصائص المهارات المهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية:

الخاصية الأولى: ترتبط بالمكونات المهنية الأساسية للخدمة الاجتماعية:

كالمبادئ والأسس المهنية وعمليات الممارسة المختلفة، فهي توضح تطبيقاً واقعياً للجوانب النظرية التي تمثل الإطار العام الذي لا بد أن يوجه ممارسة الأخصائي الاجتماعي مع وحدات العمل المستهدفة (الفرد - الأسرة - الجماعة - المنظمة - المجتمع).

الخاصية الثانية: تهدف إلى تحقيق عملية المساعدة كهدف أساسي:

وذلك من خلال مراحل الممارسة المهنية المختلفة سواء في العمل مع الأفراد، العمل مع الجماعات، أو العمل مع المجتمعات المحلية.

الخاصية الثالثة: تستند على جوانب علمية ومهنية وإنسانية واضحة:

تتفاعل مع بعضها البعض خلال مواقف الممارسة وبالتالي فالأخصائي الاجتماعي الذي يتميز بتلك المهارة لديه القدرات والامكانيات المهنية الإنسانية التي يمكن استخدامها في المجال الذي يتناسب معها وفي المواقف التي تتطلبها طبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

الخاصية الرابعة: تتميز بالمرونة:

أي أن الأخصائي يستطيع استخدام بعض المهارات في موقف معين دون غيرها كما أنها تستطيع استخدام أكثر من مهارة واحدة في موقف معين ومثال ذلك أن الأخصائي الاجتماعي عندما يمارس مهارة اعداد وتنفيذ المقابلة فإنه

يستخدم المهارة فى الاتصال والمهارة فى التسجيل خلال تنفيذ المقابلة بكافة مراحلها.

الخاصية الخامسة: تربط بعض المهارات بوحدة محددة فى العمل،

(الفرد - الأسرة - الجماعة - المنظمة - المجتمع) حيث أن استخدام أى مهارة قد يوجه للتعامل مع وحدة إنسانية معينة فى العمل فمهارة المقابلة قد تركز على التعامل مع الحالات الفردية، أما مهارة إعداد وتنفيذ الندوة فقد تصلح مع الجماعات والمجتمعات، كذلك مهارة إدارة وتنفيذ الاجتماعات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالعمل مع الجماعات والمجتمعات المحلية.

الخاصية السادسة: تسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة التى يمارس من خلالها الأخصائى عمله،

أى أنها توجه نحو تلك الأهداف ولا تترك إلى تحديد ذاتى للأخصائى لأهداف معينة وتلك الأهداف ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأهداف مهنة الخدمة الاجتماعية وهذا يجعل المؤسسات تهتم بإكساب الأخصائيين تلك المهارات والاهتمام بالتدريب على استخدامها وتنميتها وتوفير الموارد والإمكانات الضرورية لاستخدامها بحيث تمكن الأخصائى من تحقيق الأهداف المهنية حتى ولو لم تصاير أهدافه الخاصة.

الخاصية السابعة: تركز على التفاعل المشترك بين الأخصائى الاجتماعى ووحدة العمل فى الممارسة،

فالأخصائى يستخدم تلك المهارات من خلال مواقف وعمليات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مما يوضح أن المهارات ترتبط بالتفاعل الاجتماعى الذى يشترك فى عملياته الأخصائى الاجتماعى.

الخاصية الثامنة:

توضح المهارات المهنية للخدمة الاجتماعية الفروق الفردية للأخصائيين الاجتماعيين فيما يقومون به من أدوار مهنية وما يمارسونه من عمليات، وما

يستخدم من تقنيات تميز تلك الممارسة وتميز أخصائى اجتماعى عن آخر بالتالى وهذا يوضح القدرات التى يتميز بها كل أخصائى اجتماعى كذلك ما يتميز به من خبرات تتضح من خلال استخدامه لتلك المهارات.

الخاصية التاسعة: تكتسب من خلال تعليم الخدمة الاجتماعية،

حيث يبدأ الطلاب بعد اختيارهم وإعدادهم فى الكليات والمعاهد العليا يبدأ برامج تدريبية وتطبيقية تهدف إلى تطبيق الجوانب النظرية والعملية الخاصة بالخدمة الاجتماعية فى مؤسسات متخصصة فى مجالات الخدمة الاجتماعية ومن خلال عمليات إشرافية تشترك فيها الكليات والمعاهد العليا بالإضافة إلى الإشراف المؤسس، ويستمر التدريب حتى بعد الانتهاء من المراحل الدراسية والاتجاه نحو ممارسة العمل فى مجالات الخدمة الاجتماعية فى مختلف مجالاتها.

الخاصية العاشرة: تتسم بالموضوعية فى مضمونها وفي أهدافها،

فمهارة التحدث مع العملاء لا يمكن أن تمارس بطريقة ذاتية بل أنها تتسم بالموضوعية من حيث التعرف على مشكلة الوحدة التى نتعامل معها من كافة جوانبها مع مراعاة أنه قد يكون هناك بعض العوامل الذاتية لشخصية الأخصائى الاجتماعى لها تأثير فى تحقيق الأهداف المرجوة منه فى استخدام تلك المهارة لتحقيق عملية المساعدة.

ونستخلص من ذلك أن مهارات الممارسة المهنية تختص بخصائص تتميز بها كمهارات تتضمنها مهنة إنسانية تسعى إلى تحقيق عملية المساعدة للفرد، الأسرة والجماعة، أو المجتمع من خلال مؤسسات متخصصة فى الخدمة الاجتماعية أو مؤسسات تمارس الخدمة الاجتماعية كمهنة مساعدة مع مهن أخرى كالمؤسسات التعليمية، المؤسسات الصحية، المصانع، المؤسسات الترويحية، مجالس الإحياء وغيرها من المؤسسات والمجالات.

تعليم وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية

أولاً، أهمية تعليم المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية.

ثانياً، مكونات وجوانب تعليم مهارات الممارسة المهنية.

ثالثاً، مراحل وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية.

رابعاً، أساليب تعليم مهارات الممارسة المهنية.

الفصل الثالث

تعليم وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية

أولاً، أهمية تعليم المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية؛

هناك أهمية لتعليم المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية لأنها جانب أساسي يوضح المضمون المهني والتطبيق العملي لممارسة الخدمة الاجتماعية، وتتضح أهمية تعليم المهارات في الجوانب الآتية؛

١- تعليم المهارات يواكب التعليم النظري في الخدمة الاجتماعية ويؤكد أن الجوانب النظرية تطبق وتستخدم لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية وتوضح الأساليب المناسبة لتطبيقها.

٢- تعليم المهارات يساهم في الكشف عن الاستعدادات التي يتميز بها الأخصائي الاجتماعي أو طلاب الخدمة الاجتماعية كمدرسين في المجالات المختلفة للممارسة المهنية وبالتالي يستطيع هؤلاء المتدربون تنمية تلك الاستعدادات بتحويلها إلى قدرات تتطلب التدريب والتنمية حتى يمكن تحويلها إلى مهارات مهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

٣- توجه العملية التعليمية خاصة الجانب التطبيقي منها (التعليم العملي أو التدريب) الانتباه نحو نوع المهارات المطلوبة في مجالات الممارسة، ولذلك فإن التدريب أو تعليم المهارات يستند أساساً على تحديد المهارات العامة لكل المجالات كالمهارة في الملاحظة، والمهارة في المقابلة وغيرها من المهارات، كما يوضح المهارات المهنية التخصصية في مجالات معينة كالمهارة في توجيه التفاعل الجماعي في العمل مع الجماعات، والمهارة في القيام بالزيارة المنزلية في طريقة خدمة الفرد، والمهارة في التعامل مع القيادات الشعبية في طريقة تنظيم المجتمع.

٤- يتضح أهمية تعليم المهارات في أنها تؤكد فهم وإدراك الأخصائيين المتدربين أو طلاب الخدمة الاجتماعية من حيث فهم الجوانب النظرية

وإدراك مضمونها بما يسهم فى استخدامها أفضل استخدام فى المجالات التطبيقية ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تعليم المهارات واكتسابها وممارستها فى المواقف الميدانية فى المؤسسات المتخصصة فى مجالات الخدمة الاجتماعية أو من خلال المؤسسات التى تمارس الخدمة الاجتماعية..... لمنا تقوم به من ممارسات مهنية أخرى.

٥- تعليم المهارات فى الخدمة الاجتماعية يوضح التخصصية المهنية للخدمة الاجتماعية وممارستها حيث أن تلك المهارات ترتبط بالجوانب التعليمية النظرية وتوضحها وتفسر استخدامها وبالتالي تتميز بالمهارات بأنها مرتبطة بوحدة العمل التى تتعامل معها الخدمة الاجتماعية، مواقف وموضوعات معينة مثل مهارات العمل مع جماعات النشاط المدرسى، مهارات ممارسة العلاج الأسرى، ومهارات إعداد وتنفيذ مشروعات التنمية من خلال مشاركة المواطنين.

٦- تتضح أهمية تعليم المهارات المهنية فى الخدمة الاجتماعية من خلال توفير الوقت والجهد اللازمين عند الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، حيث أن تلك المهارات تساهم فى اتخاذ الخطوات والإجراءات المحددة الموجهة مباشرة لتحقيق الأهداف التى تتعلق بطبيعة ومضمون الممارسة دون الحاجة إلى إضاعة الوقت والجهد فى التجريب.

٧- تتضح أهمية تعليم المهارات المهنية للخدمة الاجتماعية من حيث اتخاذ تلك المهارات كمؤشر من مؤشرات النمو المهني للأخصائى الاجتماعى حيث أن الممارسة وتطورها تتطلب وضع مؤشرات أساسية من بينها انتساب المهارات وممارستها بطريقة واضحة فاعلة فى الممارسة.

٨- تتضح أهمية تعليم المهارات من حيث أنها تمثل عنصراً أساسياً من عناصر التقويم المهني سواء من حيث الخبرات المهنية للأخصائى وارتباطها بالمهارات أو من حيث مضمون الممارسة وارتباطها باستخدام مهارات مهنية تخصصية واضحة.

٩- تتضح أهمية تعليم المهارات من حيث أنها قد تكون دافعاً للحصول على المعارف العلمية المستحدثة والسعى نحو التعرف على النظريات العلمية المرتبطة بتوجيه الممارسة والاستفادة منها استفادة تطبيقية وميدانية خلال مواقف الممارسة المختلفة.

١٠- تتضح أهمية تعليم المهارات المهنية فى الخدمة الاجتماعية من حيث أنها تمثل المجال المناسب لاختبار مدى فاعلية المبادئ والأسس المهنية للخدمة الاجتماعية ومدى أهميتها فى توجيه الممارسة بالصورة التى هى عليها أو أن هناك حاجة إلى تطويرها واستحداث غيرها.

ثانياً: مكونات وجوانب تعليم مهارات الممارسة المهنية

يرتبط تعليم المهارات فى مهنة الخدمة الاجتماعية وممارستها بمكونات أساسية ترتبط بوسائل وأساليب تربوية وتعليمية. وتتضح تلك المكونات فيما يلى:

المكون الأول: المكونات النظرية بكافة أشكالها كنظريات وأسس نظرية، دراسات تحليلية ونظرية، اتجاهات وآراء نظرية.

المكون الثانى: الجوانب التطبيقية والتدريبية (التعليم العملى) وهى محاولة ترتبط النظرية بالتطبيق ويتضح ذلك من خلال الممارسات الميدانية، النماذج المهنية مثل نموذج التركيز على المهام، نموذج حل المشكلة، النموذج التفاعلى، النموذج التبادلى، النموذج السلوكى، نموذج تنمية المجتمعات المحلية وغيرها من النماذج ويتضح ذلك الجانب أيضاً من خلال الاجتماعية أو من خلال التعليم المستمر أى بعد تخرج الأخصائيين الاجتماعيين من كافة الكليات والمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية.

ويتضمن تعليم المهارة ثلاثة جوانب هى:

الجانب الأول: الجانب العقلى (المعرفى)،

حيث أن المهارة كنوع من أنواع التعلم تتطلب توفر جوانب معرفية

وعمليات عقلية ذلك لا بد أول مستويات تعليم المهارة هو الإدراك الذى يدخل ضمن العمليات العقلية .

والجانب المعرفى فى المهارة يعنى القدرة على استخدام المعرفة بفاعلية ويسر وسهولة فى مواقف الأداء لأن المعرفة سابقة على الأداء كما أن المهارة تعتبر تطبيقاً عملياً للمعرفة والعمليات العقلية .

الجانب الثانى: الجانب الوجدانى (الانفعالي):

وهو شأنه شأن الجوانب الأخرى حيث أن المهارة قابلة للاكتساب والانماء والتعديل والتغير وهذا الجانب الوجدانى مرتبط بعلاقة عضوية بالجوانب الأخرى لتعلم المهارة .

الجانب الثالث: الجانب السلوكي الأدائي فى المهارة:

وهو جانب مكمل للجانب المعرفى حيث أن الأداء هو ما يصدر عن الفرد من انفعالات سلوكية قابلة للملاحظة .

وهذا الأداء ينقسم إلى قسمين:

أولهما: الأداء العادى الذى يمثل الحد الأدنى من الإنجاز الفعلى الذى يقوم به الشخص .

وثانيهما: هو الأداء الماهر ويعنى الأداء المميز باتقان المهارة وأدائها بسرعة ودقة وسهولة .

مع الوضع فى الاعتبار أن تلك الجوانب الثلاث جميعها عوامل وركائز تؤدى إلى تعلم المهارة واكتسابها وأن تنمية واتقان المهارات لدى متخصص يترقب على ما يتوفر لديه من تلك الجوانب .

ثالثاً: مراحل وخطوات اكتساب مهارات الممارسة المهنية:

يمر الطالب بعدة مراحل لتعلم المهارة ولكل مرحلة سمات معينة ترتبط بواجبات الطالب كمدرّب ومهام للمدرّش كمدرّب .

ويمكن تحديد تلك المراحل فيما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة التعرف على المهارة (الإدراك)،

وفيها يتعرف الطالب على المهارة نظرياً من حيث مفهومها وأبعادها بالقراءة عنها في المراجع النظرية أو دليل تدريب المهارات وإجراء بحث نظري عنها ومناقشة أى أنها مرحلة تمثل الجانب المعرفى الذى يحاول فيه الطالب أن يعرف التعليمات والمهام اللازمة لإجراء المهارة وفى نهاية تلك المرحلة إذا ما استوعب الطالب تلك المعارف تحول من التعرف على المهارة إلى إدراكها والإحاطة بها.

وفى هذه المرحلة يقوم المدرب بتقديم إطار نظرى عن المهارة وخطواتها وكيفية إجرائها ويتضمن ذلك النواحي المعرفية والعملية للمهارة.

المرحلة الثانية: مرحلة التدريب على المهارة أو بدء ممارستها،

وفيها يقوم الطالب بالتدريب على المهارة بوسيلة من الوسائل التى سبق توضيحها تحت إشراف مدربه أى يقوم الطالب بتكرار عناصر المهارة ومن خلال التوجيه وتعديل الأخطاء تنمو الذات المهنية ويبدأ الطالب فى ممارسة المهارة التى تدرب عليها.

وفى هذه المرحلة يقوم المدرب بالتركيز على المهارات وجانبها العملى ويعطى الطالب فرصة التدريب الكافية على المهارة ويصحح له الأخطاء ويعرفه بأسبابها وطرق علاجها.

المرحلة الثالثة: مرحلة تثبيت المهارة (مقل المهارة)،

وفيها يتم ممارسة نماذج السلوك الصواب فى المهارة حتى تنخفض فرصة ظهور وعمل الاستجابات الخاطئة وعندئذ يصبح السلوك ثابتاً من خلال تعدد الممارسات ومن خلال تثبيت المهارة يكتسب الطالب شروط المهارة وهى: السرعة، الدقة، الإتقان.

وفيها يقوم المدرب بإعطاء الفرص للطلاب لممارسة المهارة مع منحه فرصة للسرعة فى أدائها المهارة والتركيب على الاقتصاد فى كل شئ ويقال من تعليماته .

المرحلة الرابعة، مرحلة الاستقلال،

وفيها يصبح الطالب قادراً على ممارسة المهارة بسرعة وإتقان واستقلالية فى المواقف المختلفة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية فى مجالاتها المتعددة .

وهناك خطوات أساسية لاكتساب المهارة يمكن أن نحددها فيما يلي،

- ١- تحليل المهارة إلى مكوناتها الأساسية المعرفية والتطبيقية مع ترتيب هذه الجزئيات أو المكونات فى تتابع يساعد الطالب على إتقانها .
- ٢- تقديم السلوك المبدئى الذى يجب أن يسلكه من يتعلم تلك المهارة أى تقديم العروض التوضيحية والتوجيهات اللفظية التى تساعد الطالب على تعلم المهارة .
- ٣- الإعداد للتدريب أى تهيئة الطالب للارتباط بنوع المهارة وطبيعتها ومكوناتها الأساسية .
- ٤- وصف المهارة للطلاب من كافة جوانبها وعرضها أمامه شكلاً وموضوعاً وإثارة حماسه واهتمامه عند بدء ممارسة المهارة .
- ٥- مراعاة شروط التعلم الأساسية وهى الاتصال والممارسة ورد الفعل والعائد المستهدف .
- ٦- التطبيقات المستهدفة بشكل متصل وفى البيئة الطبيعية كلما أمكن ذلك (التدريب فى مجال الطفولة، الأحداث... الخ) .
- ٧- التركيب على كافة جوانب المهارة وليس على جانب واحد دون بقية الجوانب الأخرى ومتابعة الطالب وتشجيعه على الاستمرار فى الممارسة .
- ٨- التركيبز على دقة العملية المرتبطة بنوع المهارة فى البداية وليس على سرعة الأداء .

٩- إعداد أدوات تقويم المهارة وتعرف الطالب عليها خلال عملية التدريب.

١٠- التدرج في اكتساب المهارة من البسط إلى الأكثر تعقيداً.

رابعاً: أساليب تعليم مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية:

هناك أساليب متعددة لتعليم مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية قبل أن نحدد تلك الأساليب يجد أن نوضح أن تلك الأساليب يتناسب مع بعض المحددات التي من بينها:

- شخصية المتعلم (الطالب / الأخصائي المتعلم).
- خبرات المدرب السابقة في إطار المهارة.
- موضوع المهارة ووضوحه وارتباطه بالممارسة.
- مجال الممارسة الذي سوف تستخدم فيه تلك المهارات.
- مدى توفر المهارات والأدوات اللازمة لتطبيق تلك المهارات.
- مدى اهتمام المؤسسات بتعليم مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- مدى كفاية الجوانب النظرية فلى الخدمة الاجتماعية وقدرتها على توجيه الجوانب التطبيقية وإمكانية المتدربين على استخدامها استخداماً واضحاً.

ومن بين الأساليب التي يمكن استخدامها في تعليم المهارات ما يلي:

الأسلوب الأول: تعليم المهارات في قاعات المحاضرات:

حيث يعرف المدرب الجوانب الأساسية لكل مهارة من أهداف ومضمون، وإجراءات، ووسائل يجب استخدامها ثم يعرض بعض النماذج التطبيقية التي تتعلق باستخدام المهارة ويطلب من المتدربين ممارستها في الميدان ثم التعليق على الممارسات ومناقشتها في قاعات المحاضرات.

الأسلوب الثاني: تعليم المهارات المهنية من خلال التعرف على نماذج مهنية واقعية وممارسة ما يمثّلها:

حيث يعرض على المتدربين نماذج تم تطبيقها فعلاً ومحاولة الاستفادة من

تلك النماذج وممارستها في الواقع مثل نموذج اكتشاف القيادات الطبيعية في الجماعات الصغيرة ونموذج إعداد وتنفيذ المناقشة الجماعية، نموذج الاتصال مع المواطنين المستهدفين من المشاركة في مشروع زيادة الدخل.

الأسلوب الثالث: تعليم المهارات المهنية من خلال الخبرات الخاصة بانتقال أثر التدريب أي مشاهدة المتدرب:

أو المتعلم لمن لديه الخبرات في ممارسة المهارات ومحاولة نقل تلك الممارسة إلى مجالات أخرى بناء على ما شاهده وشارك فيه عند تطبيق تلك المهارات على أساس أن تمارين الخبرة أفضل الطرق لتعلم المهارات وإبراز الاتجاهات والمشاعر والانفعالات إلى جانب العناصر المعرفية.

الأسلوب الرابع: تعليم المهارات من خلال إعداد برنامج أو خطة التدخل المهني:

حيث يطلب من الطلاب خلال البرامج التدريبية أو من الأخصائيين الذين يتدربون لاكتساب مهارات معينة بوضع خطة التدخل المهني سواء مع الأفراد، الجماعات، المجتمعات على أن تتضمن المهارات المهنية اللازمة ثم مناقشتها وتحديد كيفية استخدامها والصعوبات المتوقعة وكيفية مواجهتها.

الأسلوب الخامس: تعليم المهارات المهنية من خلال فرص العمل التخصصية:

حيث تهتم تلك الورش بالتركيز على مهارات مهنية معينة وكيفية تعليمها واكتسابها من خلال الخطوات الآتية:

- عرض عام لموضوع المهارات والتركيز على مهارات معينة.
- مناقشة حول أهم المعارف والمعلومات أو النظريات المرتبطة بالمهارات بصفة عامة.
- توزيع المشتركين إلى مجموعات صغيرة في حدود خمسة أفراد (5) وكل مجموعة لها خبير أو مدرب خاص للتركيز على ممارسة المهارة.
- شرح الخطوات التطبيقية لكل مهارة يتعلمها المتدربون مع استخدام بعض الوسائل الإيضاحية إن وجدت كالأفلام أو النشرات السينمائية.

- تنفيذ الجوانب التطبيقية مع بعض المتدربين مثل إجراء المقابلة مع العميل، مهارة المناقشة الجماعية.
- التعليق وتقديم الملاحظات على ما قدمه المتدربون من تطبيقات لبعض المهارات.

الأسلوب السادس: تعليم المهارات من خلال استخدام تكنيك لعب الدور؛

حيث أن هذا التكنيك يستخدم بصورة واضحة في مجالات التدريب المختلفة خاصة المجالات التي تعتمد على الجوانب التطبيقية التي تتعلق بتعليم واكتساب المهارات.

ويرتبط هذا الأسلوب بخطوات أساسية أهمها ما يلي؛

- شرح الهدف العام من الموقف التعليمي (اكتساب مهارة....).
- تحديد المعارف والمعلومات اللازمة للمهارات التي يتم التدريب عليها.
- تحديد الأدوار المطلوبة لتعليم المهارات واكتسابها.
- اختيار من يقومون بتمثيل الأدوار الخاصة بالمهارة (العميل الأخصائي، الوالد، أو بعض أعضاء الجماعة والمسئول عن المناقشة).
- التهيئة للقيم بالأدوار ووضع بعض الأفكار وتحديد السلوكيات المطلوبة.
- عرض الأدوار من خلال لعب الدور الفعلي.
- تقديم الملاحظات الخاصة لما تم تقديمه من أدوار.
- المناقشة وتحديد الممارسات الإيجابية والتعليق على الممارسات السلبية وكيفية مواجهتها.

ويتميز هذا الأسلوب بأنه أكثر الأساليب فاعلية في تعليم المهارات لأنه تعلم عن طريق العمل ويتميز باستخدام أكثر من حاسة عند الأداء وبالتالي أقدر على نقل الرسالة للمتعلم كما أنه يتمشى مع المبادئ التربوية والسيكولوجية للتعلم ويتميز بالمرونة ويتيح الفرصة للتجريب والوصول للأفضل واستثارة المتدربين للاشتراك في التدريب والقدرة على الابتكار والإبداع في أداء الأدوار.

الأسلوب السابع: تعليم المهارات من خلال قاعات تدريبية متخصصة،

حيث يتم تصميم تلك القاعات في أشكال معينة تصلح للتدريب مثل القاعات على شكل دائري، أو على أشكال مستطيلة تصلح للتدريب على مهارات الاجتماعات، ومهارات المناقشة الجماعية ومهارات عقد لقاءات مع المسؤولين، مهارات القيام بعملية الاتصال ويتم الإعداد والتهيئة للأفراد المتدربين ثم ممارسة التعليم العملي ومناقشته من خلال مواقع فعلية تماثل ما سوف يقوم به الطالب أو الأخصائي الاجتماعي ويستطيع المدرب استخدام أسلوب معين في تعليم المهارات واكتسابها أو استخدام أكثر من أسلوب طبقاً لنوع المهارة ومضمونها العملي والمهني وتمشياً مع طبيعة المتدربين وخبرات من يقوم بالتعليم أو التدريب.

تحليل وتقويم مهارات الممارسة المهنية

أولاً: تحليل المهارات في ممارسة الخدمة الاجتماعية.
ثانياً: تقويم مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

الفصل الرابع

تحليل وتقويم مهارات الممارسة المهنية

أولاً: تحليل المهارات في ممارسة الخدمة الاجتماعية:

تعد المهارة نوع من أنواع التعلم يتطلب جوانب معرفية وعملية عقلية حيث أن أول مستويات تعلم المهارة هو الإدراك الذي يدخل ضمن العمليات العقلية بالإضافة إلى استخدام العرفة بفاعلية وسهولة في مواقف التعامل مع المستهدفين من تطبيق المهارة، وعندما نسعى إلى شرح مضمون ومكونات المهارة فإننا نواجه بمكونات، وتقنيات، وموجهات، ومعارف علمية، وخبرات مهنية... وغيرها من المكونات التي يمكن أن نتضح أمامنا من خلال تحليل المهارات.

ويمكن تحليل المهارات باستخدام الأساليب المتعددة حيث نوضح أهمها على

النحو التالي:

الأسلوب الأول: تحليل المهارات طبقاً للعناصر المكونة لها:

من المعروف أن المهارات تتكون من العناصر التالية:

العنصر الأول: الهدف من المهارة: حيث أن لكل مهارة هدف تسعى إلى تحقيقه مثل المهارة في الاتصال التي تهدف توصيل رسالة أو موضوع إلى الطرف الآخر.

العنصر الثاني: الأخصائي الاجتماعي: وهو من يتميز باكتساب تلك المهارات والمتخصص المهني القادر على تطبيق المهارات وتوجيهها نحو الأهداف المرغوبة بناء على إعداده وتأهيله وتدريبه علمياً ومهنياً طوال سنوات دراسته ويعد التخرج أيضاً.

العنصر الثالث: الوحدات الإنسانية المستهدفة من استخدام المهارات: حيث أن لكل مهارة وحدات مستهدفة ترتبط بها المهارة وتتفق مع خصائصها فالمهارة في المقابلة تركز على التعامل مع الحالات الفردية،

ومقابلة المسئولين وفى بعض المواقف المقابلة الأسرية أن مع جميع أفراد الأسرة فى حالات يتبع معها العلاج الأسرى، كذلك المهارة فى إعداد وتنظيم وتنفيذ الندوات تصلح للجماعات والمجتمعات ولا تصلح للأفراد طبقاً لطبيعة الموضوعات التى تتناولها تلك الندوات وكذلك الأهداف التى تسعى إلى تحقيقها من حيث مناقشة المستهدفين ومشاركتهم وتعدد جوانب الموضوعات التى تتناولها الندوات على اختلاف أنواعها.

العنصر الرابع: تقنيات العمل من خلال استخدام المهارات، والتقنيات هى الخطوات أو الإجراءات المتبعة فى حدود الإطار العام للممارسة باستخدام أساليب مهنية تتمشى مع طبيعة الموقف أو تتفق مع الحالات التى تتعامل معها فالمهارة فى الاتصال تتطلب تهيئة المناخ العام الذى تتم فيه عملية الاتصال، كذلك يتضح للاخصائى ما هى الوسيلة المناسبة هل من خلال الأفالم أم المناقشة الجماعية بالإضافة إلى أن هناك أساليب تستخدم فى الاتصال فقد يكون الاتصال فردياً أو جماعياً، فى البيئة الطبيعية أو فى مجال يعد بصفة خاصة لعملية الاتصال.

العنصر الخامس: الإطار الزمنى والمكانى لتطبيق المهارات، من حيث أهم المواقف والموضوعات التى يجب ضرورة استخدام المهارات فيها مثل مهارة تحليل المشكلات التى تعتبر ضرورة مهنية يجب أن يقوم بها الأخصائى الاجتماعى عند التعامل مع الأفراد الذين لديهم مشكلات، وكذلك عند تحديد وتحليل المشكلات المجتمعية يتطلب الأمر أيضاً استخدام تلك المهارات حتى يمكن مساعدة الأفراد فى مواجهة مشكلاتهم بطريقة إيجابية.

أما المجال المكانى فقد يتمثل فى المؤسسات التى تمارس العمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، وقد تستخدم تلك المهارات خلال العمل مع الأسرة فى البيئة الطبيعية، وكذلك استخدام المهارات خلال المسكرات على اختلاف أنواعها أى أن استخدام المهارات خلال مجال مكانى معين يعبر من نوعية المهارات ومضمونها المهنى والاجتماعى.

العنصر السادس، التدخل المهني وارتباطه بتطبيق المهارات، ويعتبر التدخل المهني هو الإطار المهني لاستخدام المهارات حيث أن هذا التدخل سوف يتغير مضمونه من حالة إلى حالة أخرى بالإضافة إلى أن التدخل المهني مع الجماعات يختلف في تكوينه ومضمونه عن التدخل المهني مع المجتمعات وبالتالي يفضل أن يوضح التدخل المرتبط بكافة أنواع المهارات حتى يمكن الاستفادة من العلاقة بينهما من حيث أن اختيار تلك المهارات يؤكد مدى ارتباطها بالتدخل وبالتالي إمكانية تحقيق الأهداف المرغوبة.

العنصر السابع، الأدوات والامكانيات المستخدمة في تطبيق المهارات، حيث أن هناك العديد من المهارات التي قد يستخدم فيها أدوات وإمكانيات معينة لتحقيق أهداف تلك المهارات ومن بين تلك المهارات المهارة في إعداد وتنفيذ المناقشة واستخدام الأفلام لاستثارة الأفراد للمشاركة في المناقشة وطرح الأفكار، والمهارة في إعداد وتنفيذ الاجتماعات واستخدام النماذج والمستندات والوثائق. ويقوم الأخصائي باختيار المهارات المهنية التي يستخدمها مع الأفراد والجماعات والمجتمعات.

الأسلوب الثاني، تحليل المهارات المهنية من حيث العائد الناتج من تطبيقها،

ويمكن أن ينقسم عائد المهارات على أهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية هي الجوانب التالية،

الجانب الأول، عائد تطبيق المهارة نحو تحقيق الأهداف المهنية للخدمة الاجتماعية.

الجانب الثاني، عائد تطبيق المهارة على النمو المهني للأخصائي الاجتماعي القائم بالممارسة الفعلية للخدمة الاجتماعية.

الجانب الثالث، عائد تطبيق المهارة على المؤسسة التي يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي من حيث تطويرها، وتحقيق أهدافها واهتمامها بتنمية تلك المهارات لدى الممارسين، وتوفير إمكانياتها وأدواتها اللازمة لتطبيقها.

الجانب الرابع، عائد تطبيق المهارة على المستهدفين من الممارسة أو المستفيدين وهم الأفراد، الجماعات، المجتمعات، على اختلاف أنواعها حيث أن العائد من تطبيق المهارات على الأفراد الذين يعانون من مشكلات سلوكية معينة قد يختلف عن العائد الناتج على الأفراد الذين يقومون بالقيادة داخل جماعة، أو داخل المجتمع .

الأسلوب الثالث: تحليل المهارات من خلال مواقف الممارسة؛

حيث أن الممارسة تتضمن مواقف مهنية متتالية مترابطة مع بعضها وكل موقف من هذه المواقف يرتبط بمهارات معينة ومحددة وبالتالي سوف تختلف تلك المواقف من حيث تطبيق نوع معين من المهارات ويمكن للأخصائي أن يحدد بعض المهارات ويبحث في المهارات التي استخدمت في تلك المواقف دون غيرها .

ومن أمثلة تلك المواقف،

- المهارات التي تستخدم في مواقف الصراعات والانقسامات .
- المهارات التي تستخدم في المواقف القيادية في العمل مع الجماعات والمجتمعات المحلية .
- المهارات التي تستخدم في المواقف التعليمية والتدريبية .
- المهارات التي تستخدم في المواقف الخاصة بحل المشكلات .

وعند تحديد تلك المهارات يمكن القيام بتحليل المهارات من حيث مدى ارتباطها بطبيعة المواقف وتوجيهها لمواجهة ما يتضمنه الموقف ومتطلبات مواجهته .

ثانياً: تقويم مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية؛

(١) أهمية تقويم مهارات الممارسة المهنية؛

تقويم المهارات عملية أساسية من عمليات الخدمة الاجتماعية حتى يمكن التوقف على مدى فاعليتها في الممارسة وكذلك مدى إتقان الأخصائي لممارسة

هذه المهارات فى إطار ما تم تعليمه واكتسابه خلال المراحل المهنية المختلفة وفيما يلي الجوانب التى توضح أهمية تقويم المهارات وهى كالآتى:

- تقويم المهارات يوضح القيمة الفعلية لاستخدام المهارات سواء بالنسبة للأخصائى أو بالنسبة للمستفيدين وكذلك بالنسبة للمؤسسات بل وأكثر من ذلك فإن التقويم يوضح أهميتها لمهنة الخدمة الاجتماعية.

- يوضح مدى إتقان الأخصائى لتطبيق الجوانب النظرية فى المجالات الميدانية والعملية مما يؤكد أن هذه الجوانب لها أهميتها فى الممارسة المهنية وكذلك إمكانية استخدامها استخداماً مهنيًا وفعليًا فى ميادين الممارسة.

- بشكل مؤشراً واضحاً لاكتشاف مشكلات الممارسة ويوجه مداخلها ونماذجها فى الجوانب والمسارات الصحيحة التى تؤدى إلى تحقيق الأهداف التى تسعى إليها من ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.

- يمكن أن يساهم فى تطوير الممارسة المهنية من خلال التعديل والتغيير الذى يتطلبه الممارس سواء فى إعدادة نظرياً أو عملياً وتدريبياً لأننا نستطيع أن نتوصل إلى ذلك من خلال تقويم ممارسة للمهارات المهنية للخدمة الاجتماعية.

- يفيد فى تقديم نماذج للممارسة مرتبطة بالمهارات التى تتعلق بها وقد يكون ذلك من خلال الممارسة الفعلية واستخدام المهارات الحالية والمستخدمة والتى توضع فى شكل نماذج أو برامج أو خطة للتدخل.

- يمكن الاستفادة منه فى تقويم الأخصائى الاجتماعى من الجانب المهنى أو الشخصى وبالتالي تكون المهارات جانباً أساسياً فى التقويم المهنى يمكن الاستفادة من جوانبه المختلفة.

- يوجه اهتمامات أساتذة الخدمة الاجتماعية والممارسين والباحثين إلى الاهتمام بجوانب نظرية جديدة تتطلب الدراسة والاهتمام لأهميتها فى مضمون الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

- يبرز أهمية تلك المهارات من حيث أنها مكوناً أساسياً فى الممارسة وليست شكلاً أو إضافة تستخدم حسب الموقف.

- يساهم في تأكيد الأدوار المهنية التي تمارس من خلال تلك المهارات أى أنه يوجه الأدوار التي يمارسها الأخصائى مع بعضها فى إطار مهارى واضح.
- تقويم المهارات يساهم فى وضع تصنيفات مهنية خاصة ببعض الطرق أو بالمتطوعين أو الممارسين طبقاً لطبيعة الممارسة والمجال الذى تمارس فيه الخدمة الاجتماعية.

(٢) وسائل تقويم المهارات المهنية للخدمة الاجتماعية:

هناك وسائل متعددة يمكن استخدامها فى تقويم المهارات نذكر أهمها ويمكن للباحث أو لمن يقوم بالتقويم اختيار الوسائل المناسبة منها:

الوسيلة الأولى:

استخدام الملاحظة: حيث أن الملاحظ يضع بعض الموضوعات التي يمكن ملاحظتها لمن يمارس الخدمة الاجتماعية ويمكن أن نوضح الملاحظة من خلال أساليب معينة فى هذا المجال كالآتى:

- الملاحظة المباشرة وتسجيل تقارير عن ما قام به الأخصائى الاجتماعى.
- الملاحظة عن طريق الخبراء المتخصصين فى تدريب واكتساب المهارات.
- الملاحظة عن طريق دليل أو استمارة ملاحظة المهارة.

وفيما يلي أحد النماذج لدليل الملاحظة:

ملاحظات	موضوعات المهرة	ما قام به الأخصائى	معايير الملاحظة
			بداية الاجتماع إدارة الاجتماع مشاركة الأعضاء تنظيم الاجتماع زمان الاجتماع مكان الاجتماع نتيجة عقد الاجتماع

الوسيلة الثانية:

وهي وضع محددات التقويم المعيارى فى شكل استمارة مخصصة لذلك ووضع قياس تدريجى للوصول إلى قيمة استخدام تلك المهارة وفعاليتها فى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

الوسيلة الثالثة: المواقف المهنية:

المقصود بها تحديد بعض المواقف التى تتعلق بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتحديد الجوانب المهنية التى استخدمت فى تلك المواقف ومدى علاقتها بموضوعات تلك المواقف.

الوسيلة الرابعة: إجراء البحوث:

من الوسائل التى يمكن استخدامها فى تقويم المهارات هي طريقة استخدام المنهج العلمى وإجراء البحث المتكامل منذ تحديد الموضوع حتى الوصول إلى النتائج الخاصة بتلك الدراسة والتى تركز فى المقام الأول على موضوعات مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

الوسيلة الخامسة: التحليل المهني لموضوعات الممارسة:

حيث تهتم طرق الخدمة الاجتماعية بالتحليل المهني للممارسة من خلال وضع محددات لتلك الممارسة ومن بينها استخدام المهارات المهنية التى يمكن أن نضع لها بعض المؤشرات أو المحددات وعن طريق دراستها وتحليلها إلى جوانبها التفصيلية وربطها بطبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية يمكن الوصول إلى أهمية وقيمة استخدام تلك المهارات.

الوسيلة السادسة: المقارنة الموضوعية:

والمقصود بها وضع موضوعات المهارات كما تم تعليمها وتدريبها وتحديد طبيعة كل موضوع وكيفية استخدامها ثم المقارنة مع ما قام به الممارس من موضوعات وممارسات فى إطار تلك الممارسة ارتباطاً بموضوع ومضمون المهارة.

مع الوضع فى الاعتبار أنه يمكن استخدام أكثر من وسيلة واحدة من وسائل
التقويم المهارى تمثيلاً مع نوع المهارة ومضمونها فى الممارسة المهنية للخدمة
الاجتماعية.

الصعوبات التي تواجه استخدام مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية

- الصعوبة الأولى: عدم وضوح الهدف من استخدام المهارات.
- الصعوبة الثانية: عدم توفر الاستعدادات اللازمة لاكتساب المهارات.
- الصعوبة الثالثة: عدم اهتمام المؤسسات باستخدام المهارات خلال الممارسة المهنية.
- الصعوبة الرابعة: عدم اهتمام الكليات والمعاهد بإكساب المهارات لطلابها.

الفصل الخامس

الصعوبات التي تواجه استخدام مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية

الصعوبات التي تواجه استخدام مهارات الممارسة المهنية:

هناك عدة صعوبات قد تواجه الأخصائي الاجتماعي عند استخدامه للمهارات المهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

ونذكر أهم تلك الصعوبات على النحو التالي:

الصعوبة الأولى: عدم وضوح الهدف من استخدام المهارات:

يمثل عدم وضوح الهدف من استخدام تلك المهارات لدى الأخصائي الاجتماعي صعوبة من الصعوبات التي تواجه استخدامه للمهارات، وقد يعتقد أن استخدام تلك المهارات يركز أساساً على استكمال مكونات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتأكيداً للشكل العام للممارسة والمظهر المناسب لها فقط.

مثال: قد يستخدم الأخصائي الاجتماعي مهارة التسجيل كركيزة أساسية للخدمة الاجتماعية ومن عملياتها الهامة، وقد لا ينظر إلى أن التسجيل هو أحد مقومات النمو المهني، وأنه عملية مهنية توضح طبيعة الديناميات والمؤثرات في وحدات العمل التي يعمل معها الأخصائي بالإضافة إلى ذلك أن الأخصائي لا يستطيع أن يقوم بالتقويم دون الاعتماد على التسجيل وما يتضمنه من حقائق وبيانات مختلفة مرتبطة بالهدف من الممارسة والملاءم أو الجماعات المستهدفة من الممارسة.

الصعوبة الثانية: عدم توافر الاستعدادات اللازمة لاكتساب المهارات:

ترتبط المهارات ارتباطاً وثيقاً بالاستعدادات الشخصية للأخصائي الاجتماعي، وقد لا يمتلك الأخصائي تلك الاستعدادات لأسباب ذاتية، أو لأسباب

أسرية وبيئية وغيرها. ويتطلب ذلك ضرورة التأكيد من توفر تلك الاستعدادات والبحث في كيفية مساعدة الأخصائيين على اكتسابها.

ومن أهم الاستعدادات التي يجب أن تتوفر في شخصية الأخصائي الاجتماعي لكي يحقق أهدافه باستخدام المهارات المهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية ما يلي:

- الاستعدادات الصحية والجسمية.
- الاستعدادات، النفسية.
- الاستعدادات العقلية والفكرية.
- الاستعدادات الاجتماعية.
- الاستعدادات الثقافية.
- الاستعدادات الفنية.
- الاستعدادات الابتكارية والإبداعية.
- الاستعدادات الخاصة بالتفاعل والمشاركة مع الآخرين.
- الاستعدادات الانفعالية المتزنة.
- الاستعدادات الخاصة بالجوانب الإجرائية في حل المشكلات.

وقد تتطلب المهارات جميع الاستعدادات السابقة أو بعضها حسب الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها الأخصائي من خلال تلك المهارات كما أن هناك بعض المهارات التي تتطلب توفر بعض الاستعدادات دون غيرها من الاستعدادات الأخرى.

وعلينا أن ندرك أن هناك تفاعل واضح بين تلك الاستعدادات فهناك تفاعل بين الجوانب النفسية والاجتماعية عند التعامل مع الحالات الفردية وكذلك هناك تفاعل بين الاستعدادات العقلية والفكرية والاستعدادات الخاصة بالجوانب الإجرائية في حل المشكلات.

ويلمو تلك الاستعدادات والتدريب على كيفية استخدامها فإنها تتحول إلى قدرات واضحة ومحددة المعالم فى شخصية الأخصائى وهذا يتم مع الوقت والتدريب المستمر فتصبح فى شكل وتنظيم مهارى واضح يساهم فى تحقيق أهداف الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية.

الصعوبة الثالثة: عدم اهتمام المؤسسات باستخدام المهارات خلال الممارسة المهنية؛

وهى صعوبة مؤسسية حيث ترتبط بعض المؤسسات الاجتماعية بأعمال وأهداف محددة تسعى إلى تحقيقها دون النظر إلى أهمية المهارات التى يجب أن تتوفر فى الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل فيها وأهمية ما يتميز به من مهارات تساهم فى تلك الأهداف.

وترجع تلك الصعوبة إلى الأسباب الآتية؛

- اهتمام المؤسسات بالجوانب الإدارية وتنفيذها بطريقة روتينية دون الاهتمام بالجوانب المهنية والفنية فى ممارسة العمل مع الجماعات أو الأفراد.
- ارتباط المؤسسات ببرامج وخدمات تقليدية لم تطور خلال المراحل المختلفة ولم تواكب التغييرات التى تواجه المجتمعات مما يتطلب ضرورة الاهتمام بتوفر مهارات لها أهمية فى مضمون الممارسة وتوجيهها تمثيلاً مع متطلبات التغييرات التى تواجه المجتمعات على اختلاف أنواعها.
- ترجع تلك الصعوبة إلى عدم اهتمام المؤسسة بالتدريب المستمر الذى يمارس بعد قيام الأخصائى الاجتماعى بالعمل والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بتلك المؤسسة والذى يمكن أن يوفر المهارات ويساهم فى إكسابها للأخصائى وإتاحة الفرص المناسبة لممارستها وتنميتها فيما بعد.
- عدم استفادة المؤسسات من التقويم المهنى ونتائجه الذى يتم فى المؤسسة فى كافة جوانبه ومن بينها الأخصائى الاجتماعى مما يتطلب مراجعة خبرات

ومهارات الأخصائيين وبالتالي البحث في مدى اكتسابهم للمهارات اللازمة للخدمة الاجتماعية أو تطويرها أو تدعيمها بما يتناسب مع طبيعة الممارسة لمواصفات العمل الذي يقوم به.

• تهتم المؤسسات خلال العملية الإشرافية بالإنجازات المرتبطة بجوانب إدارية تؤثر في مدى استمرارية المؤسسة مثل الميزانية والمصروفات المرتبطة بالبرامج والخدمات، الإيرادات التي يمكن الحصول عليها نتيجة رسوم الخدمات أو الاستشارات وما يشابه ذلك.

وذلك فقد تفقد العملية الإشرافية أهميتها في توجيه الممارسين نحو اكتساب المهارات اللازمة للممارسة عندما يكون اهتمام المؤسسة متابعة المتطلبات الإدارية بشكل مستمر دون الاهتمام بالجوانب التي تتعلق باستخدام المهارات المهنية خلال الممارسة.

الصعوبة الرابعة: عدم اهتمام الكليات والمعاهد بإكساب المهارات لطلابها؛

يعتبر عدم اهتمام بعض كليات ومعاهد وأقسام إعداد الأخصائيين الاجتماعيين بإكساب طلابها مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية صعوبة من الصعوبات التي تواجه استخدام مهارات الممارسة المهنية.

ويرجع ذلك لعدة أسباب؛

• عدم احتواء مناهج بعض تلك الكليات والمعاهد على مقرر خاص بتدريب الطلاب على تلك المهارات.

• عدم توفر المهارات اللازمة لدى كثير ممن يقومون بتدريب الطلاب على مهارات الممارسة المهنية للقيام بتدريب الطلاب على تلك المهارات تطبيقياً وذلك لعدم قيام كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بإعداد دورات تدريبية لهؤلاء المشرفين تساعد على القيام بدورهم التدريبي بطريقة أفضل.

• عدم توفر الكتابات النظرية والتطبيقات عن مهارات الممارسة المهنية للخدمة

الاجتماعية وإن وجدت فإن أغلبها يركز الحديث عن تلك المهارات من جانبها النظرى مما يمثل عقبة أمام كيفية تدريب انطلاب على تلك المهارات.

- عدم توفر أدوات لتقييم الطلاب والتعرف على مدى اكتسابهم لتلك المهارات وشكلية الاختبارات التى تجرى فى هذا المجال من جانب بعض كليات ومعاهد إعداد الأخصائيين الاجتماعيين .

- عدم توفر المؤسسات الاجتماعية التى تتيح فرصاً حقيقية لتدريب الطلاب على ما يحتويه مقرر التدريب على مهارات الممارسه المهنية فى الخدمة الاجتماعية إما لعدم ترحيب بعض المؤسسات بها خاصة مع زيادة عدد الطلاب فى مجموعات التدريب على المهارات، أو لعدم توفر الإمكانيات اللازمة للتدريب على المهارات بتلك المؤسسات مما يمثل صعوبة أمام اكتساب الطلاب للمهارات وبالتالي صعوبة فى استخدامها فى المواقف المختلفة للممارسة المهنية.

الباب الثاني

مهارات أساسية في المجالات الإنسانية

الفصل الأول: المهارة في الاعداد للملاحظة وتنفيذها.

الفصل الثاني: مهارة الاقتناع.

الفصل الثالث: مهارة اتخاذ القرار.

الفصل الرابع: مهارة العرض والتقديم.

الفصل الخامس: المهارة في تنظيم وإدارة الاجتماعات.

المهارة في الإعداد للملاحظة وتنفيذها

• مقدمة.

أولاً: تعريف الملاحظة.

ثانياً: أهمية المهارة في الملاحظة.

ثالثاً: أساليب الملاحظة.

رابعاً: الجوانب التي يجب ملاحظتها عند استخدام مهارة الملاحظة.

خامساً: شروط الملاحظة السليمة.

سادساً: تدريبات حول المهارة في إعداد الملاحظة وتنفيذها.

الفصل الأول

المهارة في الإعداد للملاحظة وتنفيذها

مقدمة:

يحتاج الأخصائي الاجتماعي أثناء عمله مع الوحدات الإنسانية (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع) أن يلاحظ ما يدور فيها وما يبدو على وجه المحيطين به من تعبيرات وما يقومون به من سلوك أو استجابات لتصرفاته معهم في مواقف الممارسة الميدانية لملاحظة التقدم الذي يطرأ على العمل.

وهذه الملاحظة إما أن تكون عابرة عارضة وإما تكون مقصودة وفي الحالة الأولى فإن من السهل القيام بها إذا كانت الحواس سليمة ولعل هذا ما يدعو كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية من التحقق من توفر هذه الشروط في المتقدمين لدراسة المهنة أما الملاحظة المقصودة فتحتاج إلى تدريب لاكتساب المهارة في القيام بها ولذا فإنها تعتبر من أهم المهارات التي يتم تدريب الطلاب عليها بهدف:

- تعريفهم بمفهوم الملاحظة وأهميتها.
 - التعرف على الأساليب المختلفة للملاحظة.
 - الوقوف على الجوانب التي يجب مراعاتها عند استخدام مهارة الملاحظة.
- وحتى تكتمل الفائدة فإنه يتم تدريب الطالب عملياً على القيام ببعض الملاحظات الخاصة بمواقف التعامل في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

وهو ما ستوضحه تفصيلاً فيما يلي:

أولاً، تعريف الملاحظة،

تعددت تعريفات الملاحظة ومن هذه التعاريف،

التعريف الأول، هي مراقبة مقصودة تستهدف رصد أى تفسيرات تحدث على موضوع الملاحظة سواء كانت ظاهرة طبيعية أو إنسانية.

التعريف الثانى، هي النشاط العقلى للمدركات الحسية فهي مشاهدة مقصودة أو غير مقصودة تفيد فى التعرف على كلمات العملاء مسموعة أو غير مسموعة.

ومن جانبنا يمكن تعريف الملاحظة على أنها،

هى الحصول على الحقائق والخبرات والمعلومات من واقع المواقف والتصرفات والخطة الراهنة للعملاء والمستفيدين والجماعات لاستخدامها فى الدراسة وتقدير الموقف ووضع خطة لعملية المساعدة.

ومهارة الأخصائى الاجتماعى فى استخدام الملاحظة تتضح فى إدراكه لمضمون الملاحظة وإدراكه لأهمية الواقع واستقراء مكوناته المختلفة، بالإضافة إلى استخدام مفهوم الواقع فى تحقيق أهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

كما تتميز الملاحظة بأنها تفيد فى جمع بيانات تتصل بسلوك الأفراد الفعلى، وجمع بيانات فى الأحوال التى يبدى فيها المبحوثون نوعاً من المقاومة للباحث ويرفضون الاجابة على أسئلته.

ومع أهمية الملاحظة إلا أنه لا يمكن استخدامها فى البحوث التى تهتم برصد الماضى والحالات التى يرغب فيها الباحث دراسة أنواع من السلوك كالسلوك الجنسى أو الأزمات.

ويعتبر التفسير هو الشق الثانى للملاحظة العلمية بمعنى ضرورة أن تخضع الأمور التى يتم ملاحظتها للتفسير العلمى أما تدوين العناصر التى تم ملاحظتها فقط فلا تؤدى أية نتائج علمية.

ثانياً: أهمية المهارة فلي الملاحظة:

ترجع أهمية استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهارة الملاحظة فى المواقف المختلفة للعوامل التالية:

العامل الأول: تؤكد المهارة فى الملاحظة على قدرة الأخصائى فى تطبيق الجوانب النظرية واستخدامها فى توظيف ما نحصل عليه من حقائق ومعلومات.

العامل الثانى: تؤكد الملاحظة للأخصائى الاجتماعى قدرته فى استخدام ما يتميز به ذاتياً فى استخدام بعض حواسه، تجاربه مع موضوع الممارسة، استخدامه للمكونات الواقعية وإحساسه الحقيقى لما يصدر من الطرف الآخر (فرد، جماعة، مجتمع) من سلوكيات.

العامل الثالث: الملاحظة كأداة من أدوات البحث العلمى فى جمع البيانات تؤكد أن الأخصائى قادر على تطبيق المنهجية العلمية والبدائية الصحيحة للحصول على الحقائق أو تأكيد ما توصلنا إليه.

العامل الرابع: مهارة الأخصائى الاجتماعى فى الملاحظة تعبر عن الاهتمام بالتعبير الإنسانى الذى يتمثل فى:

التعبير اللفظي: كالحديث، والأقوال، التعبيرات المختلفة.

التعبير غير اللفظي: كالإشارات، حركات اليدين، الصحة، الابتسامة، علامات الغضب على الوجه.... وغيرها.

العامل الخامس: مهارة الأخصائى فى الملاحظة ضرورة لأنها تساعد المستفيدين من الخدمة الاجتماعية على استمرارية التعامل والتفاعل مع الأخصائى لأنها دليل على اهتمام واحترامه لهم فى كافة المواقف سواء السلبية أو الإيجابية.

العامل السادس: مهارة الأخصائى الاجتماعى تساهم فى وضع خطة لعملية المساعدة مبنية على حقائق مؤكدة من الواقع لأن هذه الوسيلة أكثر واقعية من الوسائل الأخرى.

ثالثاً: أساليب الملاحظة:

تتضمن مهارة الأخصائي في الملاحظة اختيار الأسلوب المناسب في هذا المجال حتى يمكن للملاحظة أن تحقق أهدافها بقدر الإمكان حيث أن كل أسلوب له من المميزات والعيوب ما يجعله مناسباً في موقف وغير مناسباً في موقف آخر. كما أن هناك أساليب قد لا تناسب الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تركز أساسياتها على احترام كرامة الإنسان والديمقراطية وحق تقرير المصير انطلاقاً من هذه الفلسفة تدفع المستفيدين للتعامل مع الأخصائي والقبول لما يتبعه من خطوات وما يستخدمه من مبادئ وأدوات متميزة في الخدمة الاجتماعية.

ومن أهم أساليب الملاحظة:

الأسلوب الأول: الملاحظة العامة البسيطة:

يقصد بها ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائياً في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي وتسجيل ما يتم التعرف عليه مباشرة دون تحديد للجوانب التي يجب ملاحظتها وبالتالي سوف تكون هناك معلومات عامة عن الموضوع أو المشكلة وتسجل المعلومات في شكل تقرير عام عن الملاحظة دون استخدام أدوات دقيقة لقياس دقة الملاحظة أو موضوعيتها.

الأسلوب الثاني: الملاحظة الموضوعية:

وفي هذا المجال ترتبط مهارة الأخصائي بتحديد موضوعات معينة ومحددة مرتبطة بالموقف أو الحالة أو الموضوع ويسعى الأخصائي إلى جمع تلك الحقائق والمعلومات في إطار تلك الموضوعات فقط وجميع الموضوعات تكون الصورة العامة للمشكلة أو موضوع الملاحظة.

الأسلوب الثالث: الملاحظة باستخدام دليل الملاحظة:

حيث أن الدليل يتضمن الموضوعات ومتطلبات ملاحظتها أي ما يلاحظه الأخصائي فعلياً ومكوناته ومثالاً لذلك لو قام الأخصائي بملاحظة العلاقات بين

أعضاء الجماعة فإنه يسجل مدى التعاون، الصراع، التنافس، المنطويين، الجماعات الفرعية وتأثير هذه الأنواع على الحياة الجماعية.

الأسلوب الرابع: الملاحظة التتبعية،

وتتطلب تلك الملاحظة مهارة عالية في الأخصائى من حيث إيجاد الرابطة بين مواقف الملاحظة لجوانب معينة ومحددة وتتبع تلك الجوانب خلال الملاحظة ويستخدم الأخصائى أداة ترتبط بجوانب التتبع المختلفة وعدد مراتها حسب الموقف والحالة التى تواجه الأخصائى والمقارنة وفقاً لمدد زمنية يتم تحديدها لقياس والتعرف على مدى التغير الذى يحدث.

الأسلوب الخامس: الملاحظة التقديرية،

وهى عبارة عن استمارة خاصة بالملاحظة تسجل فيها الموضوعات التى يجب ملاحظتها ووضع تقديرات أمام كل موضوع طبقاً لما يراه الأخصائى أو القائم بالملاحظة. ومثالاً لذلك القيام بملاحظة ترتبط بالأعضاء المشتركين فى النشاط الثقافى ومدى مشاركتهم بفاعلية، ملاحظة مشاركة المواطنين فى المحافظة على البيئة بالمنطقة السكنية بمدينة ٦ أكتوبر.

الأسلوب السادس: الملاحظة باستخدام المراقبين (الملاحظين)،

يتبع الأخصائى فى بعض المواقف التى تتطلب الملاحظة استخدام ما نطلق عليهم بالمراقبين أو الملاحظين حتى يمكن التأكد من نتائج الملاحظة بصفة عامة من حيث جمع الملاحظات ومراجعتها والتعرف على جوانب الملاحظة المشتركة بينهم وتتوقف مهارة الأخصائى على اختيار من يشتركون فى هذا المجال وتدريبهم الصحيح على القيام بهذا الدور.

الأسلوب السابع: الملاحظة الذاتية،

يتعامل الأخصائى مع فئات عمرية مختلفة، ومع أفراد وجماعات ومجتمعات لهم مشكلات واحتياجات متعددة ومتنوعة ويتطلب الأمر مشاركة

هؤلاء فى مواجهة مشكلاتهم منذ بدايتها حتى نهايتها وقد يستعين الأخصائى ببعض المستفيدين فى ملاحظة جوانب المشكلة وعرضها على الأخصائى لدراستها والاستفادة منها ومثالاً لذلك ملاحظة الوالدين لسلوكيات الطفل المعاق عقلياً وملاحظة القادة الشعبين لسلوك المواطنين فى مراكز الخدمات المختلفة، وملاحظة قائد الجماعة لسلوك الأعضاء خلال ممارسة أنشطة معينة.

الأسلوب الثامن: ملاحظة الصدفة:

يراجع الأخصائى بعض المواقف والتصرفات التى قد تحدث من المستفيدين للعلماء بالصدفة أى دون اهتمام بالإعداد والترتيب لهذه الملاحظة مثالاً لذلك مقابلة الأخصائى للتلميذ الذى يعانى من تخلف دراسى بالمدرسة الإعدادية صدفة مع الأخصائى بطريقة توضح أن هناك اضطرابات عصبية لدى التلميذ، كذلك مقابلة الأخصائى لرئيس الوحدة الاجتماعية «بحى المستقبل»، واتضح الاعتراضات الانفعالية التى يعبر عنها رئيس الوحدة الاجتماعية وملاحظة الأخصائى دليلاً على أن هناك حالة من الرفض ربما لدوافع تتطلب الدراسة.

ومهارة الأخصائى الاجتماعى تتضح فى استخدام الأسلوب المناسب للأهداف التى يسعى إليها من الملاحظة فى الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة.

رابعاً، الجوانب التى يجب ملاحظتها خلال استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهارته فى الملاحظة عند ممارسة الخدمة الاجتماعية:

هناك عديد من الجوانب يجب أن يركز الأخصائى الاجتماعى على ملاحظتها بما يسهم فى نجاحه فى القيام بعمله المهنى ومن تلك الجوانب:

(١) السلوكيات الصادرة، من الأفراد والجماعات والقادة ورؤساء الأجهزة والمؤسسات الاجتماعية لدورها فى تحقيق عملية المساعدة المهدية.

(٢) التعبيرات المختلفة اللفظية وغير اللفظية: حيث أن كل تعبير منها يمكن أن يتضمن من لولا يستفيد منه الأخصائى الاجتماعى فى دراسة الموضوع ووضع خطة المساعدة.

(٣) العلاقات الاجتماعية في الملاحظة وتطبيقها على المستفيدين، حيث أن العلاقات يمكن مشاعدها والإحساس بها والاستفادة من مظاهرها المختلفة في الدراسة وتقدير المشكلة ووضع خطة المساعدة.

ومثالاً لذلك العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة وقائدها، العلاقة الأسرية بين أفرادها والوالدين عند حدوث مشكلات أسرية، العلاقة بين القادة الشعبيين ورؤساء الأجهزة والمنظمات وغيرها.

(٤) المنطقية في عرض الموضوع أو المشكلة ومدى تسلسلها، يلاحظ الأخصائي مدى منطقية المستفيد الذي يتعامل معه في مواقفه المختلفة فقد يعرض الطالب في المرحلة الثانوية مشكلة من وجهة نظره بداية من شكوى المدرسين ثم ينتقل للوالدين ثم يعود مرة أخرى إلى شكوى المدرسين وربطها ببعض العوامل غير المنطقية وبالتالي يستطيع الأخصائي التعرف على المنطق الذي يتبع في عرض المشكلة ومدى اختلاف أو ارتباط الأفكار ببعضها.

(٥) طبيعة العلاقة المهنية، من الضروري ملاحظة طبيعة العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والمستفيدين من حيث الثقة المتبادلة، الاحترام والتقدير، الرغبة، التعامل وحل المشكلة، الإلتزام بما يتفق عليه الاهتمام الواضح من خلال المحافظة على مواعيد المقابلة وتقديم المستندات والمعلومات المطلوبة، بالإضافة إلى استشارة الأخصائي في بعض المواقف والافتناع بما يقوله وتنفيذه فعلاً.

(٦) الحالة الصحية والمظهر العام للمستفيدين، هناك بعض المواقف والمشكلات ترتبط بنوع معين من المستفيدين من حيث تأثيرهم بطبيعة تلك المشكلات في صحتهم ومظهرهم مثل حالات المساعدات الاقتصادية، حالات الإدمان لدى الشباب والكبار، حالات الإعاقة اقلية بأنواعها، حالات الاضطراب النفسي، الأحداث المنحرفين، أطفال الشوارع وغيرهم من الحالات التي يصبح الأمر فيها أن تتكون للأخصائي مهارة في ملاحظة الحالة الصحية العامة والمظهر العام على النحو التالي:

- الصحة العامة.
- الخلو من الأمراض الواضحة.
- التوافق العضلى العصبى أى القدرة على الحركة والسلوك.
- القدرة على الإدراك والفهم لما يدور مع الأخصائى.
- الاهتمام بالمظهر العام من حيث النظافة والترتيب.
- اختيار ما يتناسب من الملابس بالنسبة للمرحلة العمرية والمكانة، العمل الذى يقوم به.
- العلامات غير الصحية الموضحة لبعض الاضطرابات مثل استخدام أدوية خلال المقابلة (مثل حالات الربو الشعبى).
- طريقة التعامل مع الأخصائى مثل حالات الاندفاع المفاجئ لدى بعض حالات المرضى النفسيين.

خامساً: شروط الملاحظة السليمة:

- حتى يستطيع الأخصائى الاجتماعى أن يقوم بالملاحظة بطريقة سليمة يمكن الاستفادة من نتائجها فإنه يجب أن تتوفر الشروط التالية،
- سلامة الحواس.
- اليقظة وسرعة البديهة مع حسن اختيار موقع الملاحظة.
- تحديد الهدف من الملاحظة والجوانب التى يجب ملاحظتها.
- سلامة التقديرات دون استعمال أدوات القياس.
- الخلو من الظروف المرضية والانفعال أو التوتر أثناء الملاحظة.
- التسجيل الدقيق المباشر فى أول فرصة مناسبة لتسجيل الملاحظات.
- الإدراك العقلى لاستخلاص معانى لها شأن وأهمية لما تدركه الحواس.
- الخلو من التحيزات أو من النقد أى تسجيل الملاحظات كما فى الواقع.
- اتباع الخطوات الصحيحة للملاحظة والتى تتضمن:

- أ - تركيز الانتباه، ويعتمد ذلك على سلامة الحواس والقدرة العقلية في التركيز.
- ب- الإحساس؛ وهو نتيجة مباشرة لاستثارة الحواس المختلفة التي يستخدمها الأخصائي.
- ج- الإدراك؛ وذلك بالربط بين ما يحسه الأخصائي وخبرته الماضية أى تحويل الإحساس إلى معانى ملموسة والإدراك الواعى لجوانب وأبعاد الظاهرة التي يتم ملاحظتها.
- د - التحليل، وذلك بقيام الأخصائي بمقارنة ما شاهده وما أدركه بما يجب أن يكون أى تحليل ما لاحظته.
- هـ- التسجيل، بتدوين الملاحظة سواء من خلال التصوير أو اللفظ أو الإثنين معاً بأى وسيلة من وسائل التسجيل.
- سادساً: تدريبات حول المهارة في إعداد الملاحظة وتنفيذها؛

التدريب الأول

(الهدف من الملاحظة)

(أ) التدريب؛

أذكر الهدف من الملاحظة والفئة العمرية التي يتم ملاحظتها والأسلوب

المناسب في الحالات التالية؛

- ١- مشكلة التخلف الدراسي.
- ٢- مشكلة الخلافات الزوجية.
- ٣- سوء العلاقات بين أعضاء الجماعة.
- ٤- الصراع بين القادة والمواطنين.

(ب) مناقشة التدريب:

المشكلة	الهدف	الفئة العمرية	الأسلوب المناسب
١- التخلف الدراسي			
٢- الخلافات الزوجية			
٣- سوء العلاقات بين أعضاء الجماعة			
٤- الصراع بين القادة والمواطنين			

التدريب الثاني

(تصميم ملاحظة)

(أ) التدريب:

ضع تصميماً لإستخدامات الأخصائي الاجتماعي للملاحظة في مجال رعاية

الشباب بتحديد الإجراءات الآتية:

أولاً: أهداف الملاحظة .

ثانياً: موضوعات الملاحظة .

ثالثاً: مكان الملاحظة .

رابعاً: وقت الملاحظة .

خامساً: وسائل الملاحظة .

(ب) مناقشة التدريب:

العنصر	الإجراءات
١- أهداف الملاحظة	
٢- موضوعات الملاحظة	
٣- مكان الملاحظة	
٤- وقت الملاحظة	
٥- وسائل الملاحظة	

التدريب الثالث

(أخطاء الملاحظة وتصحيحها)

(أ) التدريب:

ما الأخطاء التي وقع فيها الأخصائي خلال الموقف التالي،
قام الأخصائي مع مجموعة من القادة الشعبيين لمناقشة مدى استفادة
المواطنين من مشروع محو الأمية وكيفية تطويره.
أخذ الأخصائي ينظر للقادة وهم يتحدثون ثم يسجل ما يتحدثون به وعدم
الاهتمام بما يقوله، واستخدم استمارة ملاحظة وذكر لهم نتيجة ملاحظاته وقال
لهم أنني أسجل جميع ملاحظاتي حول سلوك كل قائد وأفكاره وتعامله حتى
نستفيد من ذلك فيما بعد.

ثم خرج الأخصائي لأمر مفاجئ وطلب منهم الاستمرار في الاجتماع حتى حضوره وكلف أحدهم بإدارة الاجتماعى وتدوين ملاحظاته.

وجاء الأخصائي فى نهاية الاجتماع وحصل على أهم توصياتهم وانتهى الاجتماع.

ناقش الأخطاء التي وردت في هذا التقرير وتتصل بمهارات الأخصائي الاجتماعى في القيام بالملاحظة.

(ب) مناقشة التدريب:

١- الخطأ الأول، تسجيل الملاحظة أمام الآخرين وتأثيرها السلبى

.....

٢- الخطأ الثانى، التحدث عن معلومات الملاحظة بعد كل موقف وتأثيرها

السلبى:

٣- الخطأ الثالث، مشاركة بعض الأعضاء فى القيام بالملاحظة وتأثيرها السلبى

.....

٤- الخطأ الرابع، عدم الانتظام الجدى المحدد والواضح فى القيام بالملاحظة

وتأثيرها السلبى

التدريب الرابع

(أ) التدريب:

الملاحظة أداة أساسية من أدوات الدراسة والتحليل وتحديد الاحتياجات وذلك

لاعداد البرامج وتنسيق الخدمات ومساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على تحقيق الأهداف المرغوبة.

فيما يلي استخدامات الملاحظة في بعض مجالات الخدمة الاجتماعية

والمطلوب استكمال الجدول التالي:

(ب) مناقشة التدريب:

مسلسل	نوع الملاحظة	الاستخدامات	الإجراءات
١	الملاحظة المقصودة		
٢	الملاحظة غير المقصودة		
٣	الملاحظة باستخدام الدليل		
٤	استخدام بعض الملاحظين		
٥	استخدام مواقف متعددة للملاحظة		

مهارة الاقناع

• مقدمة.

أولاً، مفهوم مهارة الإقناع.

ثانياً، أهم خصائص عملية الإقناع.

ثالثاً، مكونات وركائز عملية الإقناع.

رابعاً، خطوات وإجراءات عملية الإقناع.

خامساً، الصعوبات التي تواجه الإقناع.

سادساً، مؤشرات الإقناع الجيد.

سابعاً، تدريبات عملية حول عملية الإقناع.

الفصل الثاني

مهارة الإقناع

مقدمة:

من المهارات الأساسية فى الحياة الإنسانية مهارة الإقناع حيث تمارس فى مختلف المواقف الحياتية والمهنية التى نتعامل فى إطارها سواء من خلال العلاقات الاجتماعية أو فى مجالات العمل المختلفة وكذلك فى مجالات الإرشاد والتوجيه والخدمة الاجتماعية على اختلاف أنواعها، بالإضافة إلى المجالات المهنية.

ومهارة الإقناع هامة فى جميع الأعمال والمشروعات والبرامج حيث لا يمكن أن تحقق تلك البرامج النجاح المرغوب دون ارتكازها على الإقناع حتى لا يفشل أو لا تحقق الأهداف الأساسية منها.

ويمكن النظر للإقناع كعملية من العمليات التى يمارسها الإنسان فى حياته بقصد أو بدون قصد واضح ولكنها تصبح عملية أساسية خلال التفاعل مع الآخرين، المشاركة، التعاون، الحوار، تكوين الوعى المتبادل بين الأفراد والجماعات المختلفة، الوصول إلى مستوى الثقة لما يقوله طرف إلى طرف آخر.

• يمكن مناقشة مهارة الإقناع من خلال،

أولاً، المفاهيم الواضحة لمعنى الإقناع.

ثانياً، خصائص عملية الإقناع.

ثالثاً، مكونات وركائز الإقناع.

رابعاً، الخطوات والإجراءات التى يجب أن تتم لتحقيق الإقناع.

خامساً، الصعوبات التى تواجه الإقناع وكيف نواجهها.

سادساً، مؤشرات الإقناع الإيجابى.

سابعاً، تدريبات عملية حول عملية الإقناع.

أولاً: مفهوم مهارة الإقناع،

يمكن أن نحدد مفهوم مهارة الإقناع من خلال التعاريف التالية،

التعريف الأول،

هي قدرة الشخص القائم بالإقناع (المقنع) على بث الثقة والتأكيد على صحة ما يعرض على الطرف الآخر، مع التزام الطرف الآخر سواء الفرد أو جماعة، على الأخذ به وذلك من خلال استخدام وسائل وأساليب مناسبة في هذا المجال.

التعريف الثاني،

هي قدرة فرد على التأثير في الآخرين من خلال الحوار وأقناعهم بوجهه نظره على أساس من الرضا وليس السيطرة.

التعريف الثالث،

قيام أحد طرفي العملية التفاعلية بتأكيد الثقة فيما يقول أو يوجه أو يقدم من معلومات ومعارف وخبرات مرتبطة بموضوع محدد أو هدف واضح لدى الطرف الآخر.

وتوضح التعاريف السابقة ما يلي،

أ - وجود طرفين في عملية التفاعل التي لها هدف محدد وواضح.

ب- تبادل الآراء والأفكار والحقائق بين الطرفين.

ج- استخدام وسائل لتأكيد الثقة بين طرفي العلاقة مثل استخدام المستندات، الاستعانة بالخبراء، الاستعانة بالمواقف العملية، الاستعانة بالقوانين وغيرها.

د - من الضروري تفاعل الطرفين معاً من أجل تحقيق مستوى الثقة المطلوبة.

(٢) أن ممارسة الإقناع تتم من خلال توفر قدرات معينة مثل الحوار وطرح الأسئلة، تبادل الرأي .. من خلال استخدامها يتم تحقيق الإقناع، واختيار الوسائل المناسبة لذلك طبقاً لموضوع الإقناع وطبيعة الشخص المستهدف من عملية الإقناع مثل مشاهد نماذج عملية.

(٣) تختلف قدرات الأفراد على الإقناع من شخص لآخر طبقاً للاستعدادات التي يتميز بها وإعداده العملى والعلمى حتى يصل إلى الأهداف المرغوبة والمحددة فى هذا المجال .

(٤) يمكن ملاحظة المؤشرات الدالة على تحقيق الثقة المتبادلة له وبالتالي الوصول للإقناع المرغوب من خلال خطوات يتم إتباعها منذ بداية التعامل بين طرفى الإقناع .

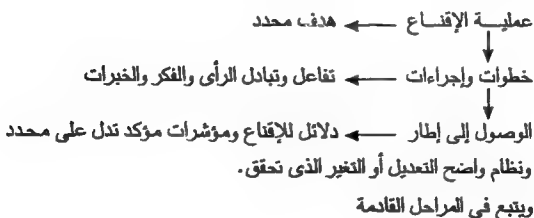
ثانياً: أهم خصائص مهارة الإقناع:

من الضروري أن نوضح بعض السمات الأساسية أو الخصائص التي يجب أن تتضح من خلال الخطوات التي تتبع خلال مهارة الإقناع، ومنها:

١- ترتبط مهارة الإقناع بالرضا وليس الضغط بالرغبة الواضحة وليس السيطرة .
٢- الإقناع يتميز بأنه عملية تبادلية فى الرأى والفكر وليس من طرف واحد فقط .

٣- تتميز مهارة الإقناع بأنها تؤثر فى مشاعر، وأفكار، اتجاهات، وكذلك فى سلوكيات الأفراد فلا بد أن تكون هناك سلوكيات واضحة دالة على تحقيق الإقناع .

٤- يتميز الإقناع أنه عملية هادفة نحو هدف محدد وليست عملية عشوائية غير محددة .



ثالثاً، مكونات وركائز مهارة الإقناع:

تتطلب مهارة الإقناع ضرورة توفر مكونات أساسية حتى تحقق عملية الإقناع أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها ويمكن أن نحددها كما يلي:

المكون الأول،

موضوعات محددة للمهارة: من حيث مدى توفر الحقائق المطلوبة أو تحديد الخبرات المراد توفرها وعرضها بالشكل المناسب وتأكيد أهميتها في مجال العمل.

المكون الثاني،

تحديد الأطراف المطلوب مشاركتهم في عملية الإقناع: وبالتالي يمكن أن نحدد أن الأشخاص هم:

أ - صاحب المشكلة أو الموضوع.

ب- بعض أفراد الأسرة المهتمين بمشاكله مثل الوالدين.

ج- بعض أصحاب الشخص الذي وقع في المشكلة.

ويتوقف تحديد الأشخاص على نوع المشكلة أو الموضوع ودرجة تأثيرها في شخصية كل طرفة ، من أطراف المشكلة.

المكون الثالث،

تحديد المدى الزمني المطلوب لتحقيق الإقناع: حتى يمكن تقسيم الوقت المخصص طبقاً لموضوع الإقناع ومكوناته المختلفة.

المكون الرابع،

اختيار وانتقاء الوسائل والأساليب المناسبة لمفهوم الإقناع.

المكون الخامس،

تهيئة المناخ المناسب لعملية الإقناع: وعدم وجود أي متغيرات قد تؤثر سلبياً في عملية الإقناع وتحقيق أهدافها.

المكون السادس:

- رد فعل المستهدفين من الإقناع أو انعكاسات ما يتم بين طرفي الإقناع.
- أما بالنسبة للركائز الأساسية لعملية الإقناع فهي على النحو التالي،
- الركيزة الأولى: توفر العلاقة الطيبة والعملية بين طرفي عملية الإقناع.
- الركيزة الثانية: توفر الوقت المناسب لتحقيق الإقناع اللازم للموضوع المحدد حيث أن الوقت اللازم ضرورة للوصول إلى ما تهدف إليه.
- الركيزة الرابعة: المعلومات والمعارف التي يجب أن نقدمها.
- ومن أهم شروط استخدام تلك المعلومات والمعارف ما يلي:
- ١- أن تكون مرتبطة بالموضوع.
 - ٢- أن تكون واضحة ومحددة.
 - ٣- تشمل جوانب الموضوع الصحية، النفسية، الدينية، الاجتماعية.
 - ٤- معلومات مؤكدة وليست خيالية أو واقعية.
 - ٥- التدرج في تقديم المعلومات.
 - ٦- ارتباط المعلومات والمعارف بمصادر واقعية كالخبراء مثل الأطباء - علماء - رجال الدين - المؤسسات غيرها.
 - ٧- ربط المعلومات بالموقف الواقعية والأمثلة العملية.
- الركيزة الخامسة: الأساليب التي تستخدم للإقناع؟ حيث أن الأسلوب هو الطريقة التي تتبع في عملية الإقناع مثل اتباع الأسئلة، الاستعانة بالخبراء كلما أمكن ذلك وغيرها في الأساليب.
- ويتوقف اختيار الأساليب على شروط أساسية أهمها ما يلي:

- ١- شخصية القائم بالإقناع وخبراته.
- ٢- شخصية المستهدف من الإقناع.

٣- توفر الوسائل الممكنة لاستخدام الأسلوب المناسب.

٤- الوقت المحدد لعملية الإقناع موقف، عدة مواقف.

٥- العلاقة بين القائم بالإقناع والأطراف الأخرى.

الركيزة السادسة، مدى الصدق والثقة فيما يقدم من معلومات ومعارف وخبرات خلال عملية الإقناع، حيث أنه كلما كانت مكونات عملية الإقناع صادقة وحقيقية بعيدة عن الخيال ومرتبطة بموضوع الإقناع كلما ساعد ذلك في تحقيق أهداف الإقناع المرغوبة.

الركيزة السابعة، المناخ المناسب لعملية الإقناع، أى أن الإقناع يتم فى جو يتسم بالهدوء والتركيز وعدم التششت والخلو من الضوضاء التى قد تؤثر فى تحقيق الثقة فى مكونات عملية الإقناع كلما أمكن ذلك.

رابعاً، خطوات وإجراءات الإقناع،

تتم ممارسة مهارة الإقناع بعدد من الخطوات هي،

الخطوة الأولى: التهيئة وتكوين العلاقة بين طرفي عملية الإقناع،

من الضروري أن يهتم المسئول أو الممارس (الأخصائى الاجتماعى) بتحقيق التهيئة الأساسية فى التعامل مع الطرف الآخر المستهدف من عملية الإقناع، وبالتالي يساهم ذلك فى تكوين العلاقة الطيبة بين القائم بالإقناع والمستهدف من تلك العملية، ويمكن أن نحدد أهم جوانب تلك الخطوة من خلال ما يلي:

١- التعرف بين الطرفين من كافة المحددات التى ترتبط بأهداف وموضوعات الإقناع.

٢- إزالة المخاوف وتخفيف التوتر كلما أمكن ذلك، حتى لا يتعامل المستهدف بصورة توضح إنه غير قادر على التفاعل مع المقنع فى هذا المجال.

٣- التهيئة والعلاقة بتطلب ضرورة إزالة أى غموض فى التفاعل أو التعامل المتوقع بين طرفي علاقة الإقناع.

٤- التهيئة هو تأكيد أن الهدف الأساسي هو مساعدة الطرف الآخر صاحب المشكلة أو الذى يتقدم لطلب المشورة فى موقف معين أو الحصول على خبرات تتعلق بعلاقات محددة فى حياة المقنع.

٥- الاتفاق على طبيعة العلاقة، بمعنى أن العلاقة لها حدود يجب الالتزام بها خلال المواقف المختلفة وإنها تهدف فى المقام الأول إلى تحقيق أهداف عملية الإقناع.

ويجب أن يراعى المرشد (المقنع) السلوكيات الآتية فى التعامل مع الطرف الثانى،

١- الإنصات الواعى لما يقوله الطرف الثانى.

٢- عدم الحكم مباشرة على كل ما يقوله.

٣- الاحترام والتقدير لجوانب شخصية الطرف الثانى مهما كان سلوكه فى بداية التعامل.

٤- الانفعال المناسب والتعبير المناسب يدعم العلاقة بين الطرفين.

٥- التهيئة والعلاقة فى مراحلها الأولى هى البداية التى توجه المراحل التالية سلبياً أو إيجابياً.

الخطوة الثانية: تحديد وتوضيح الهدف لطرفي عملية الإقناع؛

حيث أن تحديد وتوضيح الهدف خطوة أساسية تؤثر فى باقى الخطوات التالية كما إنها المرأة التى يجب النظر إليها دائماً للتعرف على ما يدور فى الواقع ومدى ارتباطه بالهدف الذى نسعى إليه دائماً. ويسعى الأخصائى الاجتماعى الذى يتعامل مع الطرف الآخر إلى تأجيل التحدث عن الهدف بعد تكوين العلاقة، أو بعد دراسة الموقف ولكن الهدف يحدد منذ البداية للأسباب الآتية؛

١- تحديد الهدف يساعد فى معرفة الخطوات التى يجب الاتجاه إليها وتنفيذها.

٢- الهدف يساعد على ارتباط عملية الإقناع بالمقومات والعوامل المدعمة لدور من يقوم بالإرشاد (الإقناع) وممارسته للعمليات اللازمة لتحقيق الهدف المرغوب.

٣- تحديد الهدف يمكن أن يوضح الأدوار المطلوبة من الطرفين وما هي المستويات التي يجب أن يتحملها كل منهما في كل خطوة أو موقف.

٤- تحديد الهدف يدعم عملية الإقناع ويوجه اتجاهاتها مما يجعل الإقناع حقيقى وليس خيالى فى أغلب المواقف.

ولكن نحدد الهدف بشكل واضح يتطلب من القائم بالإقناع ما يلي:

١- دراسة الهدف المطلوب دراسة تفصيلية من كافة الجوانب.

٢- استعادة شرح الهدف من وقت لآخر.

٣- ضرورة أن يكون الهدف مرتبطاً باحتياجات ورغبات ومشكلات الطرف الثانى حتى يمكن لعملية الإقناع أن تكون مؤثرة ولها فعالية فى مساعدته.

٤- استخدام الوسائل المناسبة لشرح الهدف وتحديده مثل، عرض بعض النماذج، استخدام المستندات أو الجوانب التى تؤكد حقيقة الهدف وأهميته مثل الهدف من إجراء فحوص طبية، الفحص من استشارة خبير فى علاج الإدمان كمشكلة أساسية يعانى منها الفرد المسترشد فى عملية الإرشاد.

الخطوة الثالثة: عرض وتقديم الموضوع أو المشكلة المرتبطة بعملية الإقناع:

يصعب أن يتحقق الإقناع مباشرة دون عرض واضح للموضوع أو المشكلة التى تعتبر هى الركيزة الأساسية لعملية الإقناع، ومن الضرورى أن يكون هناك وضوحاً لموضوع الإقناع من حيث مضمون هذا الموضوع والعوامل المؤثرة فيه والنتائج المتوقعة فى إطار هذا الموضوع.

ويمكن أن نحدد أهم مكونات الموضوع الذى يتعلق بالإقناع على النحو التالى:

١- ماهية الموضوع أو المشكلة: هل هى مشكلة علاقات زوجية، أم هى اضطرابات نفسية، أم هى مشكلة عدم توفر الدخل المناسب أم ماذا؟

٢- التطور التاريخى للمشكلة أو الموضوع الذى يركز عليه الإقناع: حيث أن التطور يوضح التسلسل الزمنى للموضوع، وكيف انتقل من حالة لحالة أخرى وما هى العوامل المؤثرة فيه؟

٣- تحديد من هم الأفراد الذين ارتبطوا بموضوع الإقناع: من حيث هل هم المؤثرين مباشرة؟ أم أنهم عوامل مساعدة؟ وما هي طبيعة العلاقات بصاحب المشكلة أو الموضوع الأساسي في الإقناع؟

٤- تحديد صاحب المشكلة أو الموضوع: وهو المصدر الأساسي للمعلومات والحقائق الأساسية في موضوع الإقناع، ولذلك يجب أن تستند عملية الإقناع على ما يقدمه صاحب المشكلة من حقائق ومعلومات مختلفة حول المشكلة أو الموضوع.

٥- تبادل الرأي والفكر بخصوص المشكلة أو الموضوع وعدم اقتصار النظر في جانب واحد فقط.

٦- التأكيد على أننا لا نستطيع الحصول على كافة الحقائق والمعلومات في وقت محدد ومباشر، بل أن بعض الموضوعات تتطلب وقتاً كافياً للحصول على المعلومات والحقائق الخاصة بها

وعند عرض جوانب الإقناع يجب أن نراعي ما يلي:

١- اختيار الوقت المناسب للإقناع.

٢- عدم التهويل أو التهوين في أي جانب من جوانب الموضوع.

٣- بعض الموضوعات تتطلب التدرج في عرض الموضوع أو تقسيم الموضوع إلى عدة نقاط أساسية ثم عرضها في تتابع زمني معين.

٤- إعطاء الفرص المناسبة والكافية للطرف الآخر لكي يفكر ويتخيل ويفهم حتى يتخذ القرار المناسب (الإقناع).

الخطوة الرابعة: التدرج في الحديث والتسلسل المنطقي في عرض جوانب المشكلة أو الموضوع:

إن الطرف الآخر في عملية الإقناع سواء كان فرداً أم جماعة له طبيعة خاصة وخصائص يجب مراعاتها عند التعرف على مضمون تلك العملية

وأهميتها فى عملية الإقناع، ومن الأساليب التى لابد من إتباعها فى ممارسة مهارة الإقناع التدرج فى الحديث والتسلسل المنطقى فى عرض جوانب المشكلة، ويمكن أن نوضح أهمية ذلك على النحو التالى:

١- التدرج فى الحديث يحقق الراحة النفسية التى يمكن أن تمهد لعملية الإقناع.
٢- التدرج فى الحديث يساهم فى تحقيق الارتباط بين مكونات التحدث، كما أن الفرد لا يستطيع مراجعة كل وحدات الموضوع إلا من خلال التدرج المتتابع لمكوناته.

٣- يفيد التدرج فى أن القائم بعملية الإقناع لا يستطيع الانتقال إلى المراحل التالية إلا إذا كانت هناك القة الواضحة فيما تم عرضه سابقاً وإمكانية تأثير تلك الثقة فى تحقيق الثقة فى الجوانب التالية:

٤- يرتبط التدرج بالتسلسل المنطقى، حيث أن عرض مكونات عملية الإقناع وموضوعها لا يمكن أن ينتقل من مرحلة إلى أخرى إلا إذا تميز بالمنطقية، وكذلك لابد أن يبدأ من نقطة البداية وينتهى فى نقطة النهاية وبالتالى منطقياً أن يسير العمل خطوة خطوة.

٥- يمكن تغطية كافة جوانب موضوع الإقناع فى حالة إذا اتبعنا كافة الجوانب وما يرتبط بها من عوامل وخطوات مختلفة ويتحقق ذلك من خلال عملية التدرج والتسلسل المنطقى حيث إننا ننظر إلى أى موضوع لبناء متكامل يتكون من طوابق متعددة ويجب أن نؤكد كل طابق ثم بناؤه حتى نصل إلى النهاية.

الخطوة الخامسة: استخدام الوسائل المناسبة فى تبادل وجهات النظر من أجل تحقيق الإقناع،

يستخدم القائم بالإقناع وسائل متعددة حتى يمكن أن يحقق الإقناع المرغوب، ولابد أن تكون تلك الوسائل مناسبة لموضوع الإقناع.

ويمكن أن نحدد أهم الوسائل التي يمكن استخدامها في هذا الإطار ما يلي،

١- استخدام المناقشة بصورها المختلفة: حيث أن المناقشة هي التعرف على وجهات نظر طرفي عملية الإقناع. وهناك شروط أساسية للوسائل التي يمكن استخدامها في عملية الإقناع.

٢- استخدام الأسئلة التي يجب أن تكون مرتبطة بموضوع الإقناع أو أن تكون محددة لأهم الجوانب الخاصة بالإقناع.

٣- استخدام الحوار الخاص بموضوع الإقناع، حيث كلما كان الحوار يستند على الموضوع والمكونات الخاصة به والحوار يفيد في إنه يوضح مفاهيم صاحب المشكلة كذلك فإن الحوار يساهم في تخفيفاً لتوترات والقلق الذي قد يرتبط بالموضوع أو المشكلة.

٤- الاستعانة بالخبراء في موضوعات معينة لها أهمية في عرض الفنيات الخاصة بها حتى يمكن أن نصل إلى الحقائق الصحيحة المرتبطة بالموضوع مثل الاستعانة بالخبراء في علاج الإدمان، والخبراء في علاء الأمراض النفسية وغيرها من الموضوعات التي تتطلب الاستعانة بالخبراء.

٥- إتاحة الفرص المناسبة للتعليقات التي يمكن أن يصدرها أى طرف من أطراف عملية الإقناع ويجب أن تكون التعليقات مناسبة لموضوع الإقناع حيث أن التعليقات عبارة عن نتيجة التفكير في الموضوع، وتبنى على مدى فهم الإنسان للموضوع، كذلك فإن التعليقات تعبر عن شخصية مصدرها من حيث عدم التهويل، الصدق، الوضوح، والخبرات الشخصية الواضحة في مضمون التعليقات.

الخطوة السادسة: التحديد والاتفاق لجوانب موضوع الإقناع:

من الضرورة وصول الطرفين في عملية الإقناع إلى تحديد ما أهم نقاط الموضوع الذى ترتكز عليه عملية التفاعل وتبادل الرأى والفكرة فى هذا الإطار، كما أنه بعد تنفيذ سلسلة من الخطوات كان لابد من الوصول إلى نقاط اتفاق يبدأ

بها القيام بالتعديل والتغيير والتطوير كما هو مطلوب من عملية مسانيرة صاحب المشكلة أو الموضوع أو الجماعة التي نعمل معها فى إطار الإقناع الذى نسعى إلى تحقيق أهدافه.

ويتضح أهمية التحديد والرتفاق فى عملية الإقناع فى إطار الجوانب الآتية،

١- تحديد واتفاق الطرفين يساعد على الاستمرار فى التعامل والافتقار بأهمية الاسترشاد الذى يحصل عليه من يطلب المساعدة، التوجيه، الإرشاد.

٢- التحديد والاتفاق هو تأكيد للنمو الذى يتحقق من خلال التعامل بين طرفى عملية الإقناع حيث أن الوصول إلى هذا الجانب يوضح ماذا حدث من تعديل أو تغيير فى مجالات محددة من مشكلات أو الموضوعات التى تعرض على الطرفين.

٣- التحديد والاتفاق تشجع على إدراك إمكانية علاج المشكلة، أو على تنفيذ ما توصلنا إليه، والتشجيع عمل أساسى لشعور الإنسان إنه رغم ما يحدث فإنه يستطيع أن يحقق ما يصبو إليه بشكل آخر أن تحقيق الذات بالشكل الواقعى.

٤- التحديد والاتفاق يساعد الإنسان على عدم التشتت أو الوقوع فى إطار عدم الوضوح ولا يعرف ماذا يفعل حيث أن لتعدد وعدم الوضوح يؤدى إلى القلق والاضطرابات النفسية التى قد يجعل الفرد لا يستكمل محاولة مواجهة مشكلاته أو الاستمرار فى تنفيذ ما يرغبه أو يسعى إليه.

٥- التحديد والاتفاق من جناحا الاستقرار والاستمرار لما يقوم به كل طرف، وبالتالي يمكن وضع التطور المناسب للتوقعات المستقبلية وبالتالي الإحساس بالأمن والاتجاه كما سوف يحدث مستقبلا بنجاح.

الخطوة السابعة: المشاركة فى المهام والمسئوليات من أجل تحقيق أهداف الإقناع؛

من الضرورى لكى نؤكد بتحقيق الإقناع من الجوانب المختلفة أن تكون

هناك مهام يقوم بها طرفى الإقناع القائم بعملية الإقناع أو المقتنع سواء كان فرداً أم جماعة حيث أن ذلك يوضح أهمية الإقناع وكيفية تشجيعه للقيام ببعض المهام والمسئوليات، وقد يقوم الطرف الآخر بالمهام بمفرده أو بالمشاركة مع القائم بالاقتناع، ويتوقف ذلك على حسب موضوعات الإقناع وأهميتها.

والمشاركة في القيام بالمهام والمسئوليات لها أهمية يمكن أن نحددها في الجوانب الآتية:

١- المشاركة فى المهام والمسئوليات يوضح حقيقة اقتناع صاحب المشكلة أو الباحث عن علاج للموقف الذى يواجهه.

٢- القيام بالمهام والمسئوليات يؤكد الإمكانات والموارد والأفكار التى يتميز بها الفرد فى هذا المجال.

٣- المهام والمسئوليات توضح الجوانب التى تم مواجهتها بدقة وفعالية، وما هى المهام والمسئوليات التى تتطلب إعادة النظر فيها وتدعيمها من مختلف الأوجه التى تتميز بها.

٤- المهام والمسئوليات هى إجراءات وخطوات لتحقيق نتائج الإقناع وإذا تم الإقناع فإننا نحقق الهدف الذى نسعى إليه فى هذا المجال.

٥- القيام بالمهام والمسئوليات يؤكد مدى إحساس صاحب المشكلة أو الموضوع الذى يعرض كما إنه تلك المهام والمسئوليات يؤكد اهتمام الأفراد بمواصلة خطوات حل المشكلة وعلاجها.

٦- المشاركة فى المهام والمسئوليات خلال عملية الاقتناع يشجع القائم بالعملية على الاستمرار فى مساعدة الطرف الآخر وإمكانية حل المشكلة.

الخطوة الثامنة: المتابعة والتقييم لموضوعات الاقتناع والإنجازات المرتبطة بها:

عملية الاقتناع مثل العمليات الأخرى التى يمارسها الأخصائى الاجتماعى أو القائم بعملية الإرشاد وكذلك العلاج النفسى والاجتماعى وفى أى عملية من

العملية لا بد من القيام بالمتابعة والتقييم وتتضح أهمية المتابعة في عملية الاقتناع في الجوانب التالية:

- ١- المتابعة تؤكد أهمية الخطوات المتبعة في الاقتناع.
 - ٢- المتابعة تسمح بتحديد الأخطاء أو السلبيات منذ بدايتها قبل استمرارها وتحولها إلى معوقات أمام الاقتناع.
 - ٣- المتابعة يمكن أن تؤكد مدى اهتمام طرفي الاقتناع بالموضوع أو بضرورة مواجهة المشكلة.
 - ٤- المتابعة الدورية تفيد في مراجعة ما يتخذ من خطوات أو ما اتبع من أساليب حتى يمكن التأكد من الاتجاه ونحو الهدف الأساسية لعملية الاقتناع.
 - ٥- يمكن للمتابعة أن تؤكد العلاقة الطيبة والواضحة بين طرفي عملية الإقناع، مما يساهم في التعامل في الإطار المهني والاجتماعي الذي تم تحديده من بداية العامل بين طرفي عملية الإقناع.
 - ٦- يمكن الاستفادة من المتابعة في تحديد الموضوعات الأساسية التي يجب أن التركيز عليها عن القيام بالتقييم حتى يمكن التأكد الاستفادة الممكنة من خطوات الإقناع التي تمت.
- ويمكن للمتابعة أن ترتبط بكيفية فهم الأفكار والمقترحات التي طرحت وكذلك تهتم المتابعة بنوع العلاقة التي تكونت بين طرفي الإقناع بالإضافة إلى متابعة ما يتم من سلوكيات واضحة في إطار مضمون الاقتناع أهداف.
- أما التقييم خلال عملية الإقناع يقصد به مدى تحديد الأهداف المرجوة من الاقتناع والاتجاه نحو اتخاذ إجراءات خاصة بمواجهة المشكلة أو القيام بالخطوات اللازمة لعلاج الموقف.
- ويمكن أ يتم التقييم بشكل مرحلي، أو يتم في نهاية الوصول إلى الإقناع الواضح وتتضح أهمية التقييم في عملية الاقتناع من خلال الجوانب التالية:

- ١- التقييم يفيد فى تحديد مدى الالتزام بالجوانب التى تم الاقتناع بها والقيام بالإجراءات والسلوكيات الخاصة بها.
- ٢- التقييم هام فى التعرف على مدى تحقيق أهداف ترتبط بمواجهة المشكلة أو القيام بعلاج موقف معين مثل الأهداف الخاصة بالتأكد من المعلومات المتوفرة من الموقف، وكذلك الأهداف الخاصة بضرورة تغيير بعض العلاقات فى حياة صاحب المشكلة.
- ٣- التقييم يفيد فى اكتساب الخبرات للقائم بالاقتناع أهمية ما يستخدمه من وسائل وأساليب يمكن أن تفيد فى مواجهة بعض السلبيات التى يتسم بها أصحاب المشكلات أو من يحاولون المشاركة فى بعض المجالات دون وضوح أهداف أمامهم.
- ٤- التقييم فى عملية الإقناع هو تحديد التوازن الذى تحقق بين ما توفر من معلومات وإمكانات وبين ما اتخذ من خطوات وإجراءات والقيام بسلوكيات محددة فى إطار مواجهة المواقف المرتبطة بموضوعات الإقناع.
- ٥- التقييم يساهم فى الاتجاه نحو ما هو إيجابى فى مواجهة الموقف أو المشكلة والسعى نحو مواجهة السلبيات فيما بعد.
- ٦- يشجع التقييم على تأكد أطراف عملية الإقناع بأن ما يتم الاقتناع به يجب ترجمته إلى أفعال سلوكيات واضحة.
- ٧- التقييم يفيد فى إعادة التركيز على بعض الجوانب التى تبين عدم تحقيق المستهدف منها خلال عملية الإقناع مثل نقص المعلومات، عدم توفر الدافعية الكافية للاتجاه نحو سلوكيات معينة، الرجوع للمصادر الصادقة وغيرها من الجوانب التى يوضحها التقييم.

خامساً: الصعوبات التي تواجه عملية الإقناع وكيفية مواجهتها:

تواجه عملية الإقناع صعوبات متعددة، ولا بد أن نحدد ما نقترح كيفية مواجهتها حتى يمكن تحقيق أهداف عملية الإقناع ويمكن نعرض لذلك الصعوبات من خلال الجدول التالي:

م	الصعوبات	كيفية مواجهتها
١	صعوبات راجعة لشخصية المستهدف من الإقناع، صاحب المشكلة - المسترشد - فرد - جماعة. أشكال الصعوبات: خبرات سيئة سابقة - الجهل بالموقف - عدم توفر العلاقة الطيبة بين الطرفين.	١- دراسة الشخصية كما يجب. ٢- التهيئة والعلاقة المناسبة قبل القيام بالإقناع. ٣- الإنصات الواعي والواضح الحقيقي لما يقوله المستهدف. ٤- الثقة والاحترام والتقدير. ٥- التدرج في التعامل مع الشخصية.
٢	موضوعات الإقناع، صعوبات تناول الموضوع قلة المعلومات حول الموضوع - عدم توفر الخبرات الخاصة بالموضوعات.	١- عدم البدء في الإقناع قبل الاستعداد لتلك العملية. ٢- الاستعانة بمصادر صادقة للمعلومات والحقائق. ٣- الاستعانة بالخبراء.
٣	صعوبات راجعة لشخصية القائم بالإقناع خبرات سابقة في عملية الإقناع، - عدم توفر المناخ المناسب للقيام بأدواره. - عدم اتباع الوسائل والأساليب المناسبة. - تعدد موضوعات الإقناع وعدم وضع الأولويات اللازمة لذلك.	١- الاستعانة ببعض الخبراء الذين لهم خبرات في نفس الموضوعات. ٢- السعي للتدريب والحصول على وسائل ووسائل مناسبة. ٣- التركيز في الموضوعات الأساسية في عملية الإقناع.

م	الصعوبات	كيفية مواجهتها
٤	<p>صعوبات راجعة للمؤسسات المرتبطة بالموضوعات والمشكلات الخاصة بعملية الإقناع:</p> <ul style="list-style-type: none"> - نظام العمل بالمؤسسات قد يؤثر في عملية الإقناع. - تعدد الإجراءات المطلوبة في مواجهة المشكلة أو التعامل مع بعض الموضوعات. - عدم تهيئة المناخ المناسب لعملية الإقناع سواء من حيث المكان أو الوقت المناسب. 	<p>١- المرونة في التعامل مع بعض المواقف والحالات.</p> <p>٢- تهيئة المناخ المناسب مكانياً وزمانياً.</p> <p>٣- فردية المشكلات ونوعية المواقف.</p>

ولا يمكن مواجهة الصعوبات منذ تكوينها، وقد تحدث صعوبات، أخرى طبقاً لطبيعة موضوعات الإقناع والشخصيات المرتبطة به.

سادساً: مؤشرات الإقناع الإيجابي:

عملية الإقناع من العمليات الأساسية التي يمارسها الإنسان في حياته وكذلك فإنه يشترك كمستهدف وبالتالى لابد من البحث حول أهم المؤشرات التي يمكن أن تكون دالة على تحقيق الإقناع الإيجابي.

ويمكن أن نضع بعض المؤشرات وأهم المظاهر التي تتعلق بها:

المؤشر الأول، الإنصات الواعي والإيجابي لما يقوله الطرفین حيث أن الإنصات باهتمام ومتابعته في المواقف المختلفة يوضح سعي طرفي الإقناع بالبحث عن الحقائق والمعلومات والاستعانة بها في مواجهة المشكلة أو الموقف المرتبط بعملية الإقناع.

المؤشر الثاني، الإنجازات الخاصة بالمهام والقيام بالأعمال في إطار عملية الإقناع

حيث أن ما يتم إنجازه بناء على الحقائق والمعلومات والخبرات التي حصل عليها.

المؤشر الثالث، الإستمرارية فى المحافظة على المواعيد والارتباط بنظام التعامل والتفاعل تأكيد بالافتناع لما يتم الاتفاق عليه من وقت لآخر.

المؤشر الرابع، التعبيرات الواضحة المعبرة عن الثقة التي حصل عليها صاحب المشكلة أو من يواجه الموقف سواء كان فرد أم جماعة أن نوضح بعض الافتناع بالموقف الحالى وما يتضمنه من مكونات مختلفة.

المؤشر الخامس، ترديد بعد التعبيرات والكلمات التي يستخدمها القائم بالإقناع بصورة إيجابية وتأكيد الاستفادة منها فى مواقف متعددة.

المؤشر السادس، وضوح جوانب التعديل أو التغيرى الذى حدث خلال عملية الإقناع مثل كيفية رد الفعل على القائم بالإقناع الالتزام بتقديم المستندات المطلوبة، القيام بالإجراءات المطلوبة ويكن إضافة مؤشرات أخرى، ولكن يجب مراعاة إنه من الضرورى ملاحظة تلك المؤشر إمكانية قياسها وتحديدها بشكل واضح.

سابعاً: تدريبات عملية حول عملية الإقناع:

التدريب الأول

تدريب معني ومهارة الإقناع:

١- المفاهيم الأساسية لعملية الإقناع:

- اختلفت المفاهيم حول الإقناع فكل فرد يقدم ما يراه حول مضمون الإقناع.
- يمكن وضع بعض المفاهيم ونحازتول أن نصل إلى ما نعتقد إنه يوضح المعنى المناسب للإقناع.
- ضع علامة (✓) في الخانة المناسبة في رأيك:

م	ما مفهومك عن الإقناع		الاستجابة	
			نعم	لا
١	تقديم المعلومات كلما توفرت لدينا.			
٢	تعريف الآخرين بأهمية تلك الخدمات.			
٣	تبسيط المعلومات والمعارف للآخرين.			
٤	الرد على أسئلة الطرف الأخرى.			
٥	عرض خبراتنا الماضية وشرحها.			
٦	دفع الآخرين للموافقة.			
٧	الشرح التفصيلي للموضوعات.			
٨	الإنصات الواضح من الآخرين لما أقول.			
٩	الاتجاه المباشر لتنفيذ ما أقوله للآخرين.			
١٠	وجود علامات واضحة للحالة النفسية بعد الاستماع لما أقوله.			
١١	رغبة الآخرين في الاستماع المستمر.			
١٢	ثقة الآخرين لما أقدمه من معلومات وخبرات والسعي لتنفيذه كلما أمكن ذلك.			

- أرقام العبارات الإيجابية:
- أرقام العبارات السلبية:

التدريب الثاني

تدريب حول أهم أساليب الإقناع وترتيبها حسب الأهمية:

م	الأساليب التي تم اختيارها	ترتيب الأسلوب	أسباب الترتيب
١	التحدث للآخرين واستماعهم لما أقول.		
٢	الاستماع للأسئلة والإجابة عليها.		
٣	تقديم كتيبات ونشرات تتحدث عن الموضوع.		
٤	تقديم الصور والرسوم التوضيحية البسيطة.		
٥	الحوار المتصل طوال فترة الإقناع.		
٦	الاستعانة ببعض النماذج الإيجابية في موضوع الإقناع.		
٧	مقابلة الخبراء في موضوع الإقناع.		
٨	الاستعانة بالأفلام الموضحة لموضوع الإقناع.		
٩	حضور الندوات التي تهتم بموضوع الإقناع.		
١٠	مناقشة ما تقدمه وسائل الإعلام كالصحافة والتلفزيون.		
١١	أساليب أخرى.		

التدريب الثالث

تدريب حول بعض ردود أفعال المستهدفين في عملية الإقناع ،

يجب مراعاة ما يلي،

- يصعب أن تنتهي عملية الإقناع دون معرفة أو مشاهدة رد الفعل الذي يحدث نتيجة عملية الإقناع.
- يمكن أن نحدد بعض ردود الأفعال والتعرف على مدى تحقيقها أثناء القيام بعملية الإقناع.

م	ردود الأفعال	التصرف مع ردود الفعل
١	موافق النصمت .	
٢	الردود السريعة .	
٣	الموافقة على كل ما نقول .	
٤	الرغبة في الإنهاء السريع .	
٥	طرح أسئلة متعددة لا داعي لها .	
٦	الرغبة في معرفة المزيد عن موضوع الإقناع .	
٧	التعبير بكلمات مختصرة .	
٨	تأجيل بكلمات مختصرة .	
٩	الحوار المناسب للموضوع .	
١٠	عدم القدرة على اتخاذ قرار .	

مهارة صنع اتخاذ القرار

- أولاً، مفاهيم صنع واتخاذ القرار.
- ثانياً، الطرق المختلفة لصنع القرارات.
- ثالثاً، مراحل صنع عملية اتخاذ القرارات.
- رابعاً، أنواع القرارات في ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- خامساً، العوامل المؤثرة في جودة القرارات.
- سادساً، المشكلات التي تواجه عملية اتخاذ القرارات.
- سابعاً، الأساليب المناسبة لمواجهة صراعات اتخاذ القرارات.
- ثامناً، تدريبات علي صنع واتخاذ القرارات.

الفصل الثالث

مهارة صنع اتخاذ القرار

أولاً: مفاهيم صنع واتخاذ القرار:

يلزم لمن يمارس مهارة صنع واتخاذ القرار على بعض المفاهيم الأساسية ومنها:

١- القرار: وهو إختيار أو تصرف يتم التوصل إليه بعد دراسة الموقف باعتباره أنسب بديل متاح لمواجهه الموقف في ضوء الامكانيات.

٢- البديل، هو أى أسلوب يمكن عن طريقه مواجهه الموقف أو حل المشكلة.

٣- تحديد البدائل: هو حصر كل الأساليب المتاحة والممكنه لتحقيق الأهداف.

٤- تقييم البدائل، هو المقاضله بين البدائل والاختيار بينها فى ضوء مزايا وعيوب كل بديل.

٥- البديل الأمثل، هو أفضل بديل يتم إختياره من بين البدائل المطروحه على ضوء التقييم الموضوعى ليحقق النتائج المستهدفه.

٦- صنع القرار: هو المراحل المتتابعه للوصول للقرار بدءاً من تحديد الموقف أو المشكلة انتهاءً بحلها. أو هو كل الأفعال التى يجب أن تتم وتنتهى باختيار البديل الأمثل لمواجهه الموقف.

٧- اتخاذ القرار: هو المرحلة النهائية من صنع القرار، إرتباطاً باختيار أفضل البدائل أو المزاجه بين أكثر من بديل لمواجهه الموقف.

ثانياً: الطرق المختلفه لصنع القرارات وتفعيل مضمونها:

يتبع الأخصائيون والعاملون فى المؤسسات الاجتماعيه المختلفه طرق متعدده لصنع القرارات يمكن أن نحددها كما يلى:

الطريقة الأولى:

اتخاذ القرارات عن طريق الأخصائي أو المشرف: الذى يمارس أدواره وهو

المستول عن العمل سواء فيما يتعلق بالجماعات أو المشرف عليهم من أى نوعية محددة فى العمل ويمكن أن نضع بعض الاعتقارات الأساسية الخاصة بهذا الجانب وهى كما يلى:

١ - اتخاذ القرارات يتم بطريقة فردية حيث أن الشخص الذى سوف يتخذ القرار سوف يفكر فى الموضوع أو المشكلة وبعدها ربما أن يتشاور مع الأعضاء أو المشرف عليهم ثم يصدر القرارات اللازمة وقد تكون تلك القرارات متميزة بالجودة العالية أو قد لا تكون كذلك.

٢ - عدم الإحساس بالمسئولية أو المشاركة الواقعية فى الاهتمام بمجال العمل أو الإحساس بأهمية الموضوع الذى ارتبط به القرارات التى تم اتخاذها.

٣ - الطريقة الفردية تجعل الأفراد يشعرون بالسيطرة أو الديكتاتورية فى التعامل وهذا قد يؤدى إلى الرغبة فى الانسحاب أو عدم الاستمرار فى مجال المشاركة أو النشاط موضوع القرارات التى تم اتخاذها.

٤ - استخدام الطريقة الفردية قد يؤدى إلى المقاومة غير المباشرة من الآخرين فى تنفيذ تلك القرارات أو القيام بتنفيذها بالأساليب غير الفعالة فى تحقيق أهدافها.

الطريقة الثانية: استخدام طريقة التصويت،

اتخاذ القرارات عن طريق أغلبية الأصوات يتبع فى اتخاذ القرارات بأغلبية الأصوات من خلال رفع الأيدى فى التعبير اللفظى عن الموافقة أو عدم الموافقة، استخدام بطاقات التصويت المكتوبة ويتضح أهمية إتباع تلك الطريقة ما يلى:

١ - إتاحة الفرصة المتساوية لجميع الأعضاء بالمشاركة فى التصويت بالتساوى وفى اتخاذ القرارات المناسبة.

٢ - يتم الوصول إلى القرارات المناسبة فى الوقت المناسب أسرع مما لو تطلبت عملية اتخاذ القرارات بطرق أخرى.

٣ - استخدام طريقة التصويت يحسم التضارب بين الأفكار حيث أن قوة عدد الأصوات هى التى تحدد القرارات المؤثرة.

٤- ترتبط تلك الطريقة بضرورة مناقشة جوانب القرارات المختلفة حتى يتم التصويت بناء على المعلومات والحقائق المرتبطة به .

الطريقة الثالثة، اتخاذ القرارات بالإجماع،

القرار الجماعي هو القرار الذي يوافق عليه كل الأعضاء ومن المحتمل أن يكون هذا القرار مفضلاً من كل الأعضاء . وبالتالي يمكن أن يتميز القرار بالجودة والرضا من أعضاء الجماعة والجماعة ككل .

وأهم الاعتبارات التي يجب مراعاتها ما يلي،

١- يتطلب الوصول إلى الإجماع وقت طويل ربما أطول من الوقت الذي يستغرقه هذا الإجماع في مناهج ومجالات أخرى .

٢- أحياناً لا يمكن الوصول إلى الإجماع الحقيقي مهما كان الوقت الحقيقي الذي تستغرقه المناقشة والسمات الخاصة بالأعضاء الذين يشتركون في اتخاذ تلك القرارات .

٣- قد يتضح بعد الإجماع على القرارات سطحية للمشاركة في اتخاذ القرارات نتيجة عدم رغبة الأعضاء في معرفة المعلومات والحقائق الخاصة بتلك القرارات أو الاعتماد على آراء البعض الذين نعتبرهم خبراء، أو الاعتماد على آراء القادة دون البحث والمناقشة .

٤- يتجه البعض إلى اتخاذ القرارات بالإجماع عند عدم توفر البدائل والخيارات المناسبة في هذا المجال نتيجة عدم البحث اللازم في العوامل المرتبطة بتلك القرارات، أو عدم توفر المناخ اللازم للوصول إلى المضمون العلمي والأهداف الأساسية المرتبطة بتلك القرارات .

٥- تتطلب طريقة الإجماع الخاصة باتخاذ القرارات ضرورة إتاحة الفرص المناسبة لكل عضو عن رأيه تأكيداً من إدراكهم لمكونات القرارات والاتجاهات المرتبطة بها، وبالتالي قد لا يتوفر الوقت والمناخ المناسبين لهذا المجال مما قد يؤدي إلى إتباع الإجماع دون وجود عوامل سائدة لذلك .

ثالثاً، مراحل عملية صنع واتخاذ القرارات،

ارتبطت عملية اتخاذ القرارات بمراحل متعددة حتى يمكن الوصول إلى القرارات المناسبة للمواقف التي ارتبطت من كافة الجوانب وأهم تلك المراحل ما يلي:

المرحلة الأولى،

تحديد الأهداف التي تسعى إليها من اتخاذ تلك القرارات حتى يمكن أن يرتبط موضوعات القرارات بتلك الأهداف، وتحديد الأهداف يمكن أن تكون موجهاً لعملية التصويت عليها.

المرحلة الثانية، تحديد موضوع القرار،

من الضروري وضوح موضوع القرار وتحديد مضمونه من كافة الجوانب فالقرارات الإدارية تختلف من القرارات المهنية، وكذلك القرارات الخاصة بالسياسة العامة تختلف به القرارات الإجرائية.

ويمكن الوصول إلى تحديد موضوع تلك القرارات من خلال المناقشات والموضوع التي تطرح فيها، والتعبيرات المختلفة التي يستخدمها المشاركون في اتخاذ القرارات، والاتجاهات الواضحة عند مناقشة القرارات خلال الاجتماعات التي تعقد لهذا الغرض.

المرحلة الثالثة، بناء قاعدة البيانات والمعلومات المتعلقة بتلك القرارات،

يطلب اتخاذ القرارات ضرورة توفير البيانات والمعلومات الخاصة بتلك القرارات حتى يمكن تكوين الإطار الواضح والتعرف على مكوناتها حقائق ومعلومات خاصة بها.

ومن الضروري الاستعانة بالدراسات والبحوث والتقارير السابقة الخاصة بتلك القرارات حيث أن تلك المحتويات يمكن أن توجه من يشترك في اتخاذ القرارات إلى موجهات قد يكون لها التأثير الواضح في عملية اتخاذ القرارات.

وقد تتوفر تلك البيانات والمعلومات، وقد يتطلب الأمر ضرورة إعدادها

وتكوينها حتى يمكن اتخاذ القرارات بما يتناسب مع تلك البيانات والمعلومات التي توصلت إليها.

المرحلة الرابعة، المناقشة والحوار حول موضوع القرار،

يقوم الأعضاء الذين يشتركون في اتخاذ القرار بالمناقشة والحوار حول القرار وأهمية اتخاذه أو عدم اتخاذه ومن الضروري أن تتضمن تلك المناقشات والحوار الجوانب الآتية:

- ١- مضمون الحوار من حيث الموضوع والأهداف والأساليب.
- ٢- مدى أهمية اتخاذ القرار ومتطلبات تنفيذه.
- ٣- مدى توفر بدائل لهذا القرار في حالة تنفيذه.
- ٤- مجالات اتخاذ وتنفيذ القرار سواء زمنياً، مكانياً، بشرياً.
- ٥- مدى قوة دوافع أو معايير اتخاذ القرار وتفصيله من قرارات أخرى.
- ٦- مصادر تفسير أو تأييد القرار سواء من حيث الاستعانة بالخبراء أو الممارسين السابقين والحاليين أو اللجوء للدراسات والبحوث المتخصصة في موضوع القرار.

المرحلة الخامسة، عرض البدائل المناسبة للقرار،

يفضل أن يكون لكل قرار بدائل مناسبة إن أمكن حتى يسهل اتخاذ القرار في الوقت المناسب وحتى تكون هناك مرونة في اتخاذ القرار ويشترط في تلك البدائل ما يلي:

- ١- وضوح العلاقة بين القرار الذي تم اتخاذه وموضوع القرار في حالة اتخاذ قرار بديل.
- ٢- ضرورة أن يكون القرار البديل محدد وتم دراسته في كافة الجوانب.
- ٣- اتباع أساليب التصويت على اتخاذ القرار البديل وهي نفس الأساليب التي تتبع في أي حالة أخرى.

٤- ضرورة أن يحقق القرار البديل بعض المزايا التي قد لا تتحقق في القرار السابق.

٥- اختيار القرار البديل ينبع من اقتناع المسئول والمشاركين في اتخاذ القرار وليس مجرد الوصول إلى القرارات فقط.

ومن أهم معايير المفاضلة بين البدائل المطروحة،

- تكلفه البديل.
- الوقت الذي يستغرقه تنفيذ البديل.
- اسهام البديل في تحقيق الهدف.
- توفر الموارد البشرية الحقيقية.
- نمشيه مع سياسة المؤسسة.
- مرونة تطبيق البديل.
- امكانيه قياس النتائج المترتبة على تنفيذه.

المرحلة السادسة، مرحلة التصويت على القرارات واتخاذ القرار،

يعتقد البعض أنه يمكن اتخاذ القرارات مجرد وعرضها على المشاركين في عملية اتخاذ القرارات ويرى البعض الآخر ضرورة تشكيل لجنة لإتخاذ القرارات المناسبة ولكن يفضل في معظم القرارات ضرورة عرض القرارات على الأعضاء المشاركين في مجال العمل والنشاط ومناقشتها وإدارة حوار هادف للوصول إلى رؤية واضحة ومحددة ثم يتبع أحد أساليب التصويت على القرار من خلال الأساليب الآتية بعد دراسة ومناقشة القرار:

- ١- عرض القرار وإتباع طريقة رفع الأيدي (الأغلبية).
- ٢- عرض القرار وتسجيل الرأي في أوراق صغيرة تعد لهذا الغرض ويؤخر بأغلبته الإجراء (سرية التصويت).
- ٣- الاتجاه نحو إجماع الآراء معنى ذلك إننا لا نوافق على قرار دون إجماع الآراء أي موافقة الجميع على اتخاذه وتنفيذه.
- ٤- إعلان نتيجة التصويت كاملة أمام جميع المشاركين ويمكن إتباع الأسلوب الذي يتناسب مع المرحلة العمرية للأعضاء، وكذلك طبقاً لنظام العمل

المتبع بالمؤسسة بالإضافة إلى مدى أهمية موضوع القرار واتجاهات المشاركين نحوه .

٥- تسجيل كافة الخطوات المرتبطة باتخاذ القرارات - منذ بداية عرض القرارات حتى تحديد مسئوليات تنفيذها بكل دقة ووضوح حتى يمكن الاستفادة منها عن الرجوع إليها عند مواجهة أى مواقف معنية ترتبط بتلك القرارات من أى جانب من الجوانب المرتبطة به .

المرحلة السابعة، تحديد الخطوات وتنفيذ المسئوليات المرتبطة باتخاذ القرار (تنفيذ القرار المتخذ)،

يعد تلك الخطوة من الخطوات الهامة التى يجب الاهتمام بها وتحديدتها بالشكل المناسب من حيث إن اتخاذ القرار خطوة أساسية فى كافة الأعمال، والبرامج، المشروعات، الأنشطة النوعية على اختلافها، ولكن يجب أن نراعى:

١- أهمية اتخاذ القرارات تتضح عند القيام بتحديد الخطوات والمسئوليات اللازمة لهذه القرارات لأن ذلك هو العائد من كافة الخطوات السابقة ولذلك يجب أن نراعى ما يلي فى هذا المجال:

أ - تحديد الخطوات ارتباطاً بالمضمون والمحتوى المحدد فى القرار أى تحويل مكونات القرار إلى خطوات يمكن تنفيذها بدقة .

ب- يجب أن يتوفر فى تلك القرارات المسئوليات والأعمال التى يجب القيام بها فى مجال القرارات التى تم اتخاذها .

ج- الخطوات ترتبط بالأشخاص الذين سوف يقومون بتنفيذها وبالتالي يجب تحديدهم ووضع متطلبات قيامهم بخطوات تنفيذ القرار .

د - ضرورة ربط خطوات تنفيذ القرارات بالعوامل الزمانية والمكانية والبشرية .

هـ- تحديد وسائل وأساليب المتابعة والتقويم سواء كل خطوة أو فى نهاية تنفيذ القرارات وتحقيق أهدافها .

جدول تفصيلي لشرح وتوضيح الارتباط بين أنماط الشخصية وأساليب اتخاذ القرارات

نمط الشخصية	التوجه	معايير الحكم علي الفاعلية	أساليب اتخاذ القرارات وحل المشكلات
الأنبساطي	- يتجه نحو الآخرين والعالم الخارجي ولا يتركز حول نفسه.	- يتناول المشكلة مع مجموعة أو فريق العمل - يتعامل مع الواقع	- العصف الذهني - للتفكير بصوت عال - تمثيل الدوار
الانطوائي	- له عالمه الداخلي أو الذاتي فيما يتعلق بالأفكار والآراء.	- مدى منطقية الأفكار وقيمتها - يصب اهتمامه على المشكلة محل للبحث	- العصف الذهني الفردي - بلورة الأفكار
الاحساسى	- يتعامل مع الحقائق والنعمائيل الماصيه والحاصرة.	- استخدام الخبرة التحصية - تقديم حلول عملية - يؤكد على المعايير	- مشاركة الآخرين في القيم والحقائق - استخدام الأسلوب الاستقرائى لدراسة علاقات السبب والنتيجة
البدئى	- يركز على المفاهيم والمبادئ والاحتمالات المتوقعة مستقبلاً.	- يهتم بالموقف الكلى. - يهتم بالأفكار والحقائق.	- استخدام القياس لدراسة علاقات السبب والنتيجة - استخدام التخيل والتصور للوصول إلى حلول.
التفكيرى	- يهتم بالمنطقية فى الأمور ويميل إلى الموضوعية.	- يبنى الحلول على الحقائق والنماذج والمبادئ.	- تحليل المهام - استخدام التصنيف والتبويب
الشعورى	- يهتم بالقيم والعواطف وهو غير موضوعى.	- يهتم بأثر الحلول المقدمة على الآخرين.	- مشاركة الآخرين فى القيم والحقائق - توضيح القيم والآراء
التقبيمى (الحصيف)	- يتجه نحو الهيكل التنظيمى والإجراءات.	- اتخاذ القرار ووضع الحل موضع التنفيذ. - اتباع الإجراءات خطوة خطوة.	- التقييم (المزايا والعيوب) - التخطيط الخلفى (من الخلف للأمام) - اختيار حل وحيد للمشكلة
الادراكى	- يهتم بجمع البيانات وإعداد الحلول.	- تقديم حلول مرنة. - معلومات كافية لتقديم الحلول. - تقييم البدائل المحددة.	- العصف الذهني - تداعى المعانى عن طريق الكلمات - تبني وجهات نظر الآخرين

رابعاً، أنواع القرارات في ممارسة الخدمة الاجتماعية،

تتعدد أنواع القرارات التي يمكن إتخاذها خلال ممارسة الخدمة الاجتماعية، ويمكن أن نحدد أهم أنواع تلك القرارات على النحو التالي:

النوع الأول، قرارات السياسة العامة،

القرارات الخاصة بالسياسة العامة للعمل مع الجماعات أو في العملية الإشرافية ويمكن أن تقوم المؤسسات بوضع تلك السياسات أو أن يضع المسؤولين عن التوجيه والإشراف تلك القرارات بشرط إعلانها على الممارسين ومعرفة من كافة الجوانب.

النوع الثاني، قرارات الإجراءات والخطوات المعنية،

القرارات الخاصة بالإجراءات والخطوات المهنية التي يجب إتخاذها لتفعيل الممارسة وأهدافها ويمكن أن يشترك المشرف والممارس وكذلك المسئول عن العمل للوصول إلى أفضل القرارات في هذا المجال.

النوع الثالث، قرارات المضمون العلمي والمعنى الخاصة بالممارسة،

القرارات الخاصة بالمضمون العلمي والمهني الخاصة بالممارسة المهنية سواء في العمل مع الجماعات أو فيما يتعلق بالعملية الإشرافية وفي هذا المجال لابد من مشاركة الممارسين والخبراء أن أمكن في إتخاذ تلك القرارات.

النوع الرابع،

القرارات الخاصة بالبرامج والخدمات المقدمة للأعضاء والمستفيدين مما يتضمنه ممارسة العمل المهني والإشراف عليه ولذلك من الضروري مشاركة الأعضاء والمستفيدين مع الممارسين في هذا المجال.

النوع الخامس، قرارات المواقف التي تواجه الممارسة،

القرارات الخاصة ببعض المواقف التي تواجه الممارسة أو الإشراف ولذلك

من الضروري مشاركة الأفراد الذى لهم الارتباط وبذلك المواقف مثل مشاركة القيادات فى اتخاذ مثل تلك القرارات.

وتختلف تلك القرارات من مجال إلى آخر وكذلك طبقاً لطبيعة عملية الممارسة وما يرتبط بها من عمليات إشرافية.

خامساً، العوامل المؤثرة فى جودة القرارات،

تؤثر فى عملية اتخاذ القرارات عوامل متعددة تحدد مدى جودة القرارات وأهميتها، ويمكن أن نحدد أهم تلك العوامل كما يلي:

١- المعلومات الكمية والكيفية التى يتم جمعها بخصوص القرارات التى تسعى لإتخاذها.

٢- نوع المهمات والأعمال المرتبطة بالقرارات ومدى أهميتها بالنسبة لصافى القرار ومتخذه.

٣- عملية الاتصال بين متخذى القرار ووضوح الأهداف المرتبطة بعملية اتخاذ القرارات.

٤- القدرات المتميزة للمشاركة والتى تؤثر فى اتخاذ القرارات، وقد وضع جرينغلين "Grenghen" أن الأعضاء الذين لديهم قدرات عالية مثل إدراك أسباب المشكلات وتوظيف المعلومات والاتصال والمشاركة.

٥- مدى اهتمام الأعضاء المشتركين فى عملية اتخاذ القرارات وتأكيدهم على أن مضمون تلك القرارات ترتبط باهتماماتهم وخبراتهم الشخصية والمهنية وأهداف المؤسسة.

٦- التوقعات التى يمكن أن تتحقق نتيجة المشاركة فى اتخاذ القرارات ومدى إمكانية الاستفادة من تلك القرارات بشتى الطرق الممكنة.

٧- مدى توفر الوقت والإمكانات اللازمة لاتخاذ القرارات والإجراءات المرتبطة بها حتى يتحقق الهدف من تلك القرارات بأشكالها المختلفة.

سادساً: المشكلات التي تواجه عملية اتخاذ القرارات:

تواجه عملية اتخاذ القرارات مشكلات متعددة فقد تعوق الوصول إلى القرارات المناسبة، ويمكن أن نحدد أهم تلك المشكلات على النحو التالي:
النوع الأول من المشكلات،

المشكلات الراجعة إلى شخصية المسئول عن عملية اتخاذ القرارات والتي يمكن أن تبدو في الأنماط التالية:

١- نمط الشخصية المسيطرة الذي يرغب دفع الأعضاء واتخاذ قرارات معينة.
٢- نمط الشخصية السلبية الذي يترك الأعضاء دون توجه حتى لا يتحمل أى مسؤولية عند اتخاذ القرارات.

٣- نمط الشخصية العدوانية والعصبية وقد يؤدي ذلك:

(أ) عدم رغبة الأعضاء للمشاركة في اتخاذ القرارات مهما صمته وحدث صراعات متتالية خلال مراحل المشاركة في عملية اتخاذ القرارات.
(ب) انخفاض معدل التفاعل في عملية المناقشة والدراسة لموضوعات القرار.

٤- نمط الشخصية السطحية وهي غير قادرة على مناقشة الأعضاء في القرار وتوضيح البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة تلك القرارات وبالتالي قد تستعين تلك الشخصية بالآخرين وتعمل على استخدامهم للتأثير في الأعضاء لاتخاذ القرارات اللازمة.

٥- نمط الشخصية المترددة: تلك الشخصية تؤثر بشكل سلبي واضح في عملية اتخاذ القرارات حيث يساعد الأعضاء على مناقشة القرارات، والبعض قد يتخذ القرارات ولكن يتراجع عن تنفيذها نتيجة القلق من تحقيق النجاح أو المخاوف من مواجهة بعض عوامل تؤدي للفشل.

٦- نمط الشخصية الناقدة بسخرية:

النقد عملية لها فوائدها الواضحة في حالة ارتكازها على الفحص المنظم للمعلومات والحقائق على أساس الأدلة المنطقية ولكن من الضروري مراعاة أي النقد يوجه إلي جانب من الجوانب الآتية:

(أ) المعلومات التي حصلت عليها .

(ب) الحقائق التي يستفيد عليها موضوع القرار .

(ج) الأفكار التي يطرحها الأعضاء والخبراء .

(د) البيانات التي هي بمثابة المواد الخام التي يبنى عليها القرار .

(هـ) الاستنتاجات التي يمكن الوصول إليها في إطار المكونات السابقة

والاستنتاجات هو الرأي الذي يتعدى ما يحدث بالفعل فهو ينتقل مباشرة من الحقيقة إلى النتيجة ولكن قد يحدث أن المسئول عن اتخاذ القرارات سواء كان قائد جماعة أو أخصائى أو مشرف فإنه ينفذ كل هذه الجوانب معاً ولا يفرق بين الحقيقة والبيانات والمعلومات وغيرها ومثالاً لذلك فالحقائق لا يمكن إهمالها أو النظر إليها نظرة غير مناسبة لأن الحقائق ترتبط بالواقع الفعلى والإحصائيات والمستندات ولذلك من الضروري مراعاة استخدام النقد في إطار العوامل الآتية:

١ - استخدام النقد في الموضوع أو الجانب الذى يتطلب ذلك على أن يتم بأسلوب بناء .

٢ - استخدام الأساليب التى تراعى فيها الاحترام والتقدير والثقة فى أهمية مراعاة جانب النقد .

٣ - اختيار الوقت المناسب للنقد .

٤ - مراعاة ارتباط الجانب النقدى موضع رؤية جديدة للموضوع وعرضها فى شكل مقترحات .

٥ - عدم التسرع بالنقد ولكن التهيئة المناسبة له .

٦- مشاركة الأعضاء فى موضوع النقد ومناقشته معهم حتى يمكن تأثير وجهة النظر النقدية .

وعند مراجعة الأنماط الشخصية النافذة والتي يمكن أن يكون لها تأثير سلبى سوف نجد بالإضافة إلى ما ذكر سابقاً من أنماط شخصية مؤثرة بشكل سلبى فى اتخاذ القرارات، وبجانب الشخصيات التى لها تأثير سلبى توجد أيضاً الشخصيات المؤثرة إيجابيات فى عملية اتخاذ القرارات .

النوع الثانى من المشكلات،

المشكلات الراجعة للعلاقات،

والعلاقات عبارة عن روابط اجتماعية ناتجة عن الفاعل الاجتماعى بين مجموعة من الأفراد يرتبطون معاً بهدف مشترك محدد يسعون إلى تحقيقه بإتباع أساليب مختلفة بالإضافة إلى تلك العلاقات وأنواعها تختلف من مجال إلى مجال آخر طبقاً لمراحل العمر والمستويات الاقتصادية والاجتماعية والخصائص السيكولوجية ويمكن أن نوضح أهم أنواع العلاقات التى قد تؤثر سلبياً فى اتخاذ القرارات:

١- العلاقات غير المحددة للمسئوليات والأدوار .

٢- العلاقات غير المستقرة بين الرئيس والمرؤوس .

٣- العلاقات غير الرسمية التى قد تكون فى اتجاه معاكس للاتجاه الرسمى .

٤- العلاقات التى تحقق مصلحة ذاتية دون المصلحة العامة .

٥- العلاقات النمطية التى تمارس أدوارها وأساليبها بطريقة روتينية وجملة غير قادرة على التطور مع المواقف المختلفة .

٦- العلاقة الديكتاتورية التى تصدر الأوامر والتعليمات فقط .

النوع الثالث من المشكلات،

المشكلات الناتجة من الصراعات،

يحدث الصراع فى مختلف مجالات العمل والصراع ينتج من الانقسامات

الحادة التي تتكون من ميادين العمل أو بين مجموعة تعمل معاً في مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف محددة.

ويمكن أن نحدد بعض أنواع الصراعات التي يمكن أن تساهم في تكوين صعوبات تواجه اتخاذ القرارات وهي علي النحو التالي:

النوع الأول: صراع المصالح الشخصية،

وهو الصراع الذي يرتبط أساساً بتحقيق مصالح شخصية وبالتالي يعارض كل شخص على ما يتم من عمل إذا كان غير مرتبطاً بأهدافه ومصالحه الشخصية وبالتالي قد تتعارض المصالح ويحدث الصراع الذي قد يؤدي إلى تعطيل اتخاذ القرارات المناسبة.

النوع الثاني: الصراع الفكري بين المشتركين في فريق،

العمل الذي يكلف باتخاذ القرارات وهذا يوضح أن كل فرد لديه الفكر الخاص ولكن قد يحاول فرض أفكاره على الآخرين حتى يؤثر في اتخاذ القرارات بالشكل الذي يرغبه وقد أخذ المصراعات الفكرية أشكالاً مختلفة من بينها:

- ١- سيطرة أفكار معينة على باقي ما يقدمه الأفراد من أفكار.
- ٢- مهاجمة الأفكار بعضها للبعض الآخر.
- ٣- إهمال بعض الأفكار لعدم الرغبة فيها.
- ٤- المقارنة الفكرية رغبة في مواجهة أفكار للأفكار الأخرى بناء على إيضاح ما ينضمه من جوانب مثل الأهمية والتأثير الواضح في اتخاذ قرار معين في الوصول للهدف.

النوع الثالث: الصراع الضمني،

وهو الصراع الذي قد لا يكون واضحاً وظاهراً ولكن يمكن الإحساس به والتأكد من جودة نتيجة سلوكيات معينة ومظاهر تتعلق بتأثيره في عملية اتخاذ القرارات المناسبة.

والصراع الضمني هو الصراع الذي يحدث بين أفراد يتجهون لاتخاذ قراراً معين ولكن لا يعبر الأفراد من ذلك الصراع بصورة واضحة ومعلنة ويتضح من خلال إختلاف الآراء، ومحاولة سيطرة فرد أو أفراد على باقى الأفراد أو التأجيل المتزايد لاتخاذ قرار معين ويمكن أن نوضح بعض أشكال الصراع الضمني على النحو التالي:

١- الرغبة فى التفصيل المتزايد للقرارات التى يسعى البعض للحصول عليه خلال المناقشة وحث الأفراد على ذلك ومناقشة إجراءات تنفيذها، وبالتالي محاولة رفض باقى القرارات التى لا يتم وضع التفصيل المناسب بها.

٢- اقناع بعض الأفراد عن حضور اجتماعات مناقشة قرارات معينة حتى يتم تعطيل اتخاذ تلك القرارات.

٣- تقديم بعض الأفراد طلبات خاصة بتأجيل مناقشة بعض القرارات بحجة الدراسة الحصول على القوانين المنظمة لها أو استطلاع رأى خبراء القوانين فى هذا المجال.

٤- انقسام الأفراد إلى مجموعات صغيرة ولك مجموعة تقدم مبررات معينة مما يصعب معها الوصول للقرارات المناسبة للأهداف التى يسعى الأفراد لتحقيقها.

٥- انسحاب بعض الأفراد أثناء عملية التصويت على اتخاذ القرارات ربما بدون تقديم المبررات الداعية لذلك السلوك وعدم تفسيره بأى صورة من الصور الممكنة فى هذا الإطار.

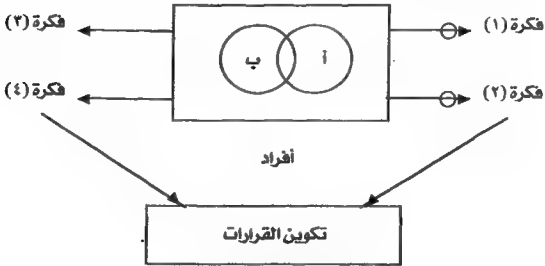
سابعاً، الأساليب المناسبة لمواجهة صراعات اتخاذ القرارات،

يمكن أن نعرض بعض الأساليب المناسبة لمواجهة الصراعات التي قد تواجهنا

عند اتخاذ القرارات المختلفة وهي على النحو التالي:

الأسلوب الأول، التركيز على الموضوعات ونقاط الاختلاف،

يجب مناقشة الموضوعات أكثر من التركيز على الأشخاص الذين يقدمون تلك الخلافات، أن الهدف هو توضيح مكونات القرارات والمحتويات الخاصة بكل قرار وأهمية اتخاذها أو عدم اتخاذها وبالتالي ليس الهدف هو تأييد شخص أو عدم تأييده بل الهدف هو موضوع القرار وأهميته.



شكل يوضح كيفية اتخاذ القرارات

الأسلوب الثاني، القرارات البديلة،

أي الوصول إلى قرارات بديلة تحقق نفس الأهداف التي من المفروض أن تحققها القرارات الأساسية التي كان يجب اتخاذها مثل قرار القيام بمرحلة إلى مكان (أ) ويمكن القيام بنفس المرحلة إلى مكان آخر (ب)، وأ، ب في مناطق أثرية مشتركة في نفس الهدف الأساسي من القيام بالمرحلة وبالتالي عندما يصعب القيام بالمرحلة إلى المكان (أ) يمكن القيام بالمرحلة إلى مكان (ب).

الأسلوب الثالث: مواجهة الصراعات بالتفسير والتوضيح وليس بالدفاع أو المواجهة،
والتفسير هو بيان ما تتضمنه تلك القرارات من عوامل ومتغيرات قد تكون غير واضحة وكيف تتفاعل مع بعضها وتؤدي إلى نتائج معينة، كذلك فإن هناك أمور غير واضحة لا يدركها البعض وتحتاج إلى شرح لمكوناتها وتأثيرها مما قد يؤدي إلى تقليل الصراعات أو التخفيف من حدتها والاتجاه نحو الاتفاق قدر الإمكان ومن الضروري إتاحة العرض المناسب لمناقشة تلك الصراعات والاستماع في كافة الآراء الخاصة بها رغبة في مواجهتها بالطرق السليمة.

الأسلوب الرابع: استخدام المعايير الموضوعية:

والمعايير الموضوعية هي القواعد أو المحددات التي تم وضعها عن طريق الخبراء والمؤسسات المتخصصة في عمل معين أو في ميدان من الميادين الأساسية للممارسة وتعد مصدر أساسي للاستفادة من المعايير المتبعة في اتخاذ قراراً معين مثل اتخاذ قرار خاص بالاحتياجات التدريبية لبعض الممارسين، وتقنين أهمية القيام بدراسة ميدانية، والمعايير الخاصة بجودة الممارسة المهنية للممارسين في مجالات معينة مثل رعاية الشباب.

الأسلوب الخامس: استخدام النماذج والأمثلة العملية:

إن استخدام النماذج التي تتعلق بالقرارات التي نتشابه أو تماثل القرارات التي نرغب في اتخاذها يمكن أن يؤدي إلى إيضاح بعض الأمور أو الجوانب الغامضة لدى البعض أو أنها قد تكون عامل جذب للمواقف على نفس القرار الحالي الذي يتشابه مع القرار الذي يتضمنه النموذج الذي تم تقديمه للمشاركين في صنع القرار واتخاذ.

تدريبات علي صنع واتخاذ القرارات

التدريب الأول

فرق بين المصطلحات التالية:

- | | | |
|------------|-------------------|------------------|
| ١- القرار. | ٢- صنع القرار. | ٣- اتخاذ القرار. |
| ٤- البديل. | ٥- تقييم البدائل. | |

مناقشة التدريب

- ١- القرار هو:
- ٢- صنع القرار هو:
- ٣- اتخاذ القرار هو:
- ٤- البديل هو:
- ٥- تقييم البدائل هو:

المناقشة: (١) ماهي الجوانب التي تواجه صعوبات عند القيام بها؟
(٢) ماهي العلاقة بين المكونات السابقة؟

التدريب الثاني

اتخاذ القرار في حياتي

م	اتخاذ القرارات	نادراً	نادراً	نادراً
١	اتخذ القرار بعد توفر المعلومات.			
٢	اتخذ القرار حسب أهميته.			
٣	اندفع في اتخاذ القرار.			
٤	القرارات الخاصة بالآخرين تطلب دراسة وافية.			
٥	القرارات المرتبطة بالجوانب المادية أقوم بها فوراً.			
٦	القرارات الخاصة بنجاح التلاميذ تتطلب التأني.			
٧	الاستعانة بالآخرين ضرورية في اتخاذ القرارات.			
٨	هناك قرارات لا أستطيع اتخاذها.			
٩	من الضروري أن أضع توقعات لاتخاذ القرار.			
١٠	قد اتخذ بعض القرارات التي بها أضرار.			
١١	انسحب من بعض المواقف التي يتخذ فيها قرارات.			
١٢	يصعب أحياناً اتخاذ القرار في بعض المواقف.			

المناقشة:

- ١- ما هي أهم الجوانب التي يصعب تنفيذها عند اتخاذ القرارات؟
- ٢- ما هو الاطار المناسب لاتخاذ القرارات والحياة الإنسانية؟

التدريب الثالث

تدريبات عملية

حول المصادر الموجهة لاتخاذ القرارات يتبع عند اتخاذ القرارات موجهات من مصادر اساسية وعلينا أن نحدد أهم تلك الموجهات والمصادر الاساسية الخاصة بها ونوع القرارات المرتبطة بها وذلك على النحو التالي

(رجاء استكمال الخانات التالية في الجدول التالي)

م	نوع القرار	نوع الموجهات	مصادر الموجهات	امثله للقرارات
١	قرارات خاصة بدراسة وحل المشكلات المهنية في العمل.			
٢	قرارات خاصة بوضع ميزانية للمشروعات التدريبية.			
٣	قرارات خاصة بالعلاقات مع مؤسسات المجتمع.			
٤	قرارات خاصة بتصميم البرامج الخاصة بالتدريب للعاملين.			
٥	قرارات خاصة بإجراء البحوث والدراسات العلمية في مجال العمل.			

المناقشة:

- ١- ما هي القرارات التي يصعب إيجاد الموجهات الخاصة بها؟
- ٢- هل يمكن وضع القرارات دون موجهات خاصة بها؟ وما هي تلك القرارات؟

مهارة العرض والتقديم

- أولاً: تعريف مهارة العرض والتقديم.
- ثانياً: العناصر الأساسية لمهارة العرض والتقديم.
- ثالثاً: المراحل الأساسية لمهارة العرض والتقديم.
- رابعاً: القواعد الأساسية للعرض الناجح.
- خامساً: الصعوبات التي تواجه العرض والتقديم.
- سادساً: مؤشرات العرض الناجح للموضوعات والقرارات.
- سابعاً: تدريبات علي مهارة العرض والتقديم.

الفصل الرابع

مهارة العرض والتقديم

أولاً: تعريف مهارة العرض والتقديم:

يقدم المسئول عن برامج التنمية، وبرامج الخدمات موضوعات متعددة لآبد أن يتوفر لها عناصر أساسية ومهارات تحقق أهدافها ومضمونها الذى نسعى إلى استخدامه بما يفيد المستفيد، المؤسسة، المجتمع.

وحتى يتحقق العمل أهدافه كان لابد أن يتوفر له مهارة هامة يبدأ بها عمله وعلاقاته مع المستفيدين والمجتمع وهى مهارة العرض والتقديم.

ولقد تعددت تعاريف مهارة العرض والتقديم ومنها:

التعريف الأول: هى القدرة على التعريف بالموضوع من كافة الجوانب وتقريبها من المستفيدين لجذبهم إليها.

التعريف الثانى: هى القدرة على تعريف وشرح ومناقشة الموضوع سواء كان فى شكل أهداف، برامج، خدمات، بطريقة تتميز بالجاذبية، القبول، والخلقية التى تحقق الأهداف التى نسعى إليها.

ومن التعاريف السابقة يتضح أن:

١- العرض هو التعريف بالموضوع أو مشاهدته من الجوانب المختلفة، ولذلك يجب أن يعقبه مقدمة من المكونات والأهداف العامة باختصار حتى يكتمل ما نوجب الوصول إليه.

٢- الإنسان يشاهد معروضات كثيرة فى حياته ولكن ليس كل ما يعرض يرغبه، ويمكن أن يتحقق ذلك بالتقديم الذى يهدف إلى تقريب الموضوعات عن المستفيدين.

٣- العرض يحقق جذب الانتباه واستثارة المشاعر وتوجيهها نحو وجهة معينة أما

التقديم يحقق جذب وتشغيل العمليات العقلية وتشغيلها لدى الإنسان بالموضوع حتى نحقق منطقية القبول.

٤- العرض لأى موضوع قد يستخدم حواس محددة كالرؤية أما التقديم يتطلب استخدام معظم حواس الإنسان كالمشاهدة والسمع واللمس عند التحدث عن موضوعات مادية وهكذا.

٥- العرض والتقديم يكملان بعضهما ومن الممكن أن نعرض أولاً ثم نقوم بتقديم الموضوع أو الخدمات وكذلك قد نقوم بالتقديم أولاً ثم نعرض بعد ذلك وهذا يتوقف على نوع وطبيعة الفئات المستفيدة.

ثانياً: العناصر الأساسية لمهارة العرض والتقديم:

العنصر الأول: تحديد أهداف العرض والتقديم:

ويعنى ذلك تحديد الأهداف من العرض والتقديم الذى تقوم به، وترتبط الأهداف التى نسعى إليها بالأفكار المكونة لدينا ومدى فهمنا لها وكيفية تنفيذ تلك الأفكار عملياً، وما هو ارتباط الأفراد الذين تتعامل معهم بتلك الأفكار؟ وهل هى التى تحقق ما نسعى إلى الوصول إليه من تكوين خبرات ومهارات لهؤلاء الأفراد. وهناك العديد من الموضوعات التى نقدمها ونعرضها على الآخرين لا تحقق النجاح المرغوب وذلك بسبب أن مقدم تلك الموضوعات لم يكن واضحاً متسلسلاً فى عرضه.

وحتى يكون الهدف المحدد مرتبطاً بالموضوعات التى تعرضها يجب مراعاة ما يلى:

- ١- مدى وضوح الأفكار وربطها بالأهداف التى نسعى إليها.
- ٢- الفهم الدقيق والتفصيلي للموقف الذى يرتبط بما نسعى إليه من أهداف.
- ٣- ملاءمة الأسلوب المستخدم فى العرض، وهل تحقق الهدف منه، مدى أهمية الأسئلة المستخدمة استخدام النماذج بطريقة مشوقة.

٤- تبسيط الهدف وتحديد كيفية الوصول إليه من خلال الموضوعات التي نعرضها على من نتعامل معهم أو نشرف عليهم .

٥- ربط الخبرات الميدانية بالأفكار التي تكونت لدينا وكيفية تحقيقها للأهداف التي نسعى إليها .

٦- تنوع جوانب عرض الموضوع (إجرائي - مفاهيم - نتائج متوقعة كلما أمكن) .

العنصر الثاني: تقدير وتحديد الاحتياجات والاهتمامات،

أن مهارة عرض وتقديم أى موضوع أو قرار معين للفئة المستهدفة يتطلب ضرورة الحصول على معلومات كافية بقدر الامكان عن الفئات المستهدفة من العرض الذى تقوم به . ومن الضروري أن تتضمن المعلومات التى تحصل عليها عن الفئة المستهدفة ما يلي،

١- المستويات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للفئة المستهدفة التى يتم العرض وبحضورها .

٢- علاقة الفئة المستهدفة بما يقدمه من عرض الموضوع أو القرار؟ مثل هل يحصلون على خدمات مرتبطة، أو من يعرض يشرف عليهم فى العمل .

٣- ضرورة التعرف على علاقة ما نعرضه باهتمامات الفئة التى نتعامل معها .

٤- التعرف على المجالات التى يشتركون فيها ومتطلبات تلك المشاركة سواء من الناحية الإنسانية أو من الناحية المهنية .

العنصر الثالث: متطلبات العرض وما تقدمه من موضوعات،

لكل موضوع أو عرض فكرة معينة متطلبات أساسية يجب أن نحددها حتى يمكن أن نحقق عرضاً ناجحاً لكل ما نقوم به ويمكن أن نحدد تلك المتطلبات على النحو التالي:

١- متطلبات خاصة بالمعرفة الخاصة بموضوع العرض والتقديم .

٢- متطلبات خاصة بالأسلوب الذى سوف يستخدم فى العرض والتقديم للموضوعات التى يتم عرضها.

٣- متطلبات خاصة بالفئة المستهدفة من حيث تهيئتهم للعرض الذى سوف يقدم لهم.

٤- متطلبات مرتبطة بأهمية الموضوع للفئة المستهدفة من الجوانب المختلفة.
العنصر الرابع: تحديد النماذج التوضيحية والشارحة لموضوع العرض المقدم للفئة المستهدفة،

يفضل استخدام نماذج معينة لتوضيح مضمون الأفكار والحقائق التى يتم عرضها على الفئة المستخدمة وتحديد ما هى النماذج المناسبة فى هذا المجال.

مثل: لو عرض المشرف على الأخصائيين الاجتماعيين بعض الأفكار الخاصة بموضوعات خاصة معينة خلال المناقشة الجماعية مثل الوقاية من الإدمان. المحافظة على البيئة وغيرها، فيمكن عرض نموذج يتضمن مثل هذه الموضوعات وكيفية القيام بالمناقشة وتنظيمها من مختلف الجوانب ويفضل التدريب والتأكيد على كيفية استخدام النموذج وكيفية عرضه على الفئة المستخدمة.

ونذكر فيما يلي أنواع بعض النماذج التى يمكن استخدامها لعرض بعض الموضوعات كما يلي:

النوع الأول: نموذج مقترح لممارسة الموضوع الذى يتم عرضه.
النوع الثانى: نموذج سبق ممارسته ومعرفة مراحل ممارسته ورد الفعل الناتج من ممارسة هذا النموذج.

النوع الثالث: نموذج مثالى تم وضعه عن طريق الخبراء الذى يتميزون بالتقنيات والخبرات الدقيقة.

النوع الرابع: نموذج ناتج من البحث والدراسة العلمية أى أنه تم الوصول إليه من خلال إتباع خطوات البحث العلمى الدقيقة.

النوع الخامس، نموذج مؤسسى حيث ترتبط المؤسسات من ممارستها للأعمال والبرامج الخاصة بها مثل نماذج العمل مع الأطفال المعاقين ذهنياً، نماذج علاج المدمنين لبعض أنواع المخدرات بصفة خاصة.

العنصر الخامس، تحديد المجال الزمنى والمكانى للعرض والتقديم،

ويفضل ضرورة اختيار الوقت المناسب لعرض الموضوعات والأفكار الخاصة بالقرارات، حيث أنه يفضل العرض فى بداية بعض الاجتماعات أو فى نهايتها أو قد يفضل العرض بعد المشاركة فى برامج معينة وبالتالي لابد من مراعاة قواعد معينة لتحديد المجال الزمانى للعرض.

وكذلك فإن المجال المكانى يمكن أن يحدد حسب طبيعة موضوع العرض فقد يتم العرض فى مكان الممارسة الفعلية حتى يكون هناك علاقة وثيقة بين الأفكار ومكان تنفيذها أو أن العرض قد يكون فى مكان يتناسب مع التركيز لاستقبال ما يتم عرضه وتكوين الموضوع من خلال الأفكار التى تحصل عليها المستفيدة.

العنصر السادس،

الملاحظة المتتابعة أثناء عرض الأفكار والحقائق الخاصة بالموضوع، ويعنى جمع الحقائق أثناء مشاهدتها فى الواقع بعد القيام بعلم معين أو جذب الانتباه بفكرة واضحة، ومن الضروري مراعاة الجوانب الآتية فى الملاحظة:

١- ملاحظة رد فعل المستفيدين لكل موقف يتم فيه عرض جانب معين من جوانب الموضوع.

٢- ملاحظة التعبير اللفظى وغير اللفظى بعد عرض جانب معين من مكونات الموضوع.

٣- محاولة تفسير ما يتم ملاحظته حتى يمكن الاستفادة من تلك التعبيرات وما يرتبط بها من أفكار حتى يمكن مراعاة تأثير تلك التعبيرات فى خطوات العرض القادمة.

٤- من الضروري أن تتم الملاحظة حول جوانب متعددة مثل رد فعل المستفيدين، مدى استمرارية تقديم الأفكار أو الخبرات حول موضوع العرض ومن الضروري الاستفادة من تلك الملاحظات في الاستفادة نحو تعديل ما يتم عرضه أو استمرارية استخدام نفس الأسلوب المتبع في العرض.

ثالثاً، المراحل الأساسية لمهارة العرض والتقديم:

فيما يلي أهم المراحل الأساسية في مهارة العرض والتقديم كما يلي:

المرحلة الأولى، تحديد الهدف الأساسي من العرض والتقديم للموضوع الذي يمكن أن يكون شكل من الأشكال الآتية،

١- الإطلاع على الموضوع والقرارات المرتبطة به .

٢- توضيح الأسباب الدافعة للقيام بالعمل أو اتخاذ قرارات معينة.

٣- استقطاب المستفيدين نحو الموافقة لموضوع أو قرار معين.

٤- التركيز على جوانب معينة قد تؤدي إلى مشكلة معينة يتطلب الأمر ضرورة حلها.

٥- جذب الانتباه لإتباع نظام جديد في العمل قد يحقق نتائج أفضل من النظام السابق.

المرحلة الثانية، العرض المتتابع للموضوع الذي يتضمنه القرار،

يفضل في عرض الموضوعات والقرارات عرضها بطريقة متتابعة ولا تعرض بطريقة كلية حتى لا تؤثر تأثيراً سلبياً في المستفيدين، بشرط توضيح أسباب ودوافع كل حقيقة معينة وكيفية الاستعانة بها، ومن الضروري تجميع الأفكار المتتابعة وربطها بالموضوع الأساسي وكذلك بالقرار الذي يمكن اتخاذه ويمكن أن تطرح كل جانب المناقشة حتى عن الانتهاء من هذا الجانب يمكن الانتقال إلى الجوانب آخر الانتهاء من كافة الجانب وبالتالي تضم الصورة الشاملة للموضوعات التي يمكن أن تؤدي إلى اتخاذ القرارات المناسبة.

المرحلة الثالثة: استقبال ردود الأفعال المختلفة،

عند عرض الموضوعات والأفكار المختلفة بشكل متتابع وفي تسلسل منطقي وترتيب واضح ومحدد، من الضروري استقبال ردود الأفعال المختلفة من كافة المستفيدين أو المشرف المشتركين في الموقف الذي يتم عرض الموضوعات أو القرارات وكذلك عرض المهام المرتبطة بالقرار، ويجب التعرف على الجوانب الآتية خلال ردود الأفعال كما يلي:

١- رد الفعل الذي يتضح في الحقائق والأفكار التي تتمثل في آراء وأفكار المستفيدين المرتبطة بموضوعات القرارات.

٢- رد الفعل في المشاعر التي يعبر عنها المشتركين في الموقف سواء كانت مشاعر سلبية أم إيجابية.

٣- رد الفعل في الاستجابات الموقفية الناتجة نحو كل جانب من جوانب العرض الذي تم تقديمه للفتة المستهدفة.

٤- رد الفعل الواضح في اتباع النظام المتبع في عرض الموضوع أو الأفكار وعدم المقاطعات المستمرة أو الانحاب من مجال العرض والتقديم.

المرحلة الرابعة، تحديد النتائج التي تم الوصول إليها بعد العرض والتقديم، من الرورى بعد العرض والتقديم تحديد بعض النتائج التي تم الوصول إليها، والتي يمكن أن تأخذ أحد الأشكال الآتية:

الشكل الأول، الفهم الجيد لموضوعات العرض والتقديم الذى تمت به واستقبال الفتة المستهدف له.

الشكل الثانى، التفاعل الجيد بين من يقدم العرض الخاص بالموضوعات المحددة وتكوين أفكار وآراء جديدة بناء على تم عرضه.

الشكل الثالث، اقتراح الأعضاء للقيام ببعض الأدوار أو المسئوليات المرتبطة بموضوع العرض وما تم تقديمه.

الشكل الرابع، التساؤلات المنطقية الواضحة والمحددة فيما يتعلق بجوانب الموضوع والأفكار المرتبطة به.

رابعاً: القواعد الأساسية للعرض الناجح:

هناك بعض القواعد الأساسية التي يجب اتباعها حتى تكون ممارسة مهارة العرض والتقديم ناجحة ومنها:

١- أن يقدم العرض الذي تقوم به بدون قراءة أو حفظ، حيث أن تقديمه عن طريقه القراءة يعطى فرصة للملأ لمن يستقبل هذا العرض أو يحصل عليه.

٢- يمكن استخدام بعض الأساليب التي قد تساهم فى نجاح العرض وهي كما يلي:

الأسلوب الأول: التعريفات ويمكن وضع بعض التعريفات التي تؤدي للمرح فى البداية تم تحديدها بدقة.

الأسلوب الثاني: استخدام الجمل المباشرة وهي جمل تعبر عن نفسك وتكون جمل مفيدة وواضحة.

الأسلوب الثالث: استخدام التشبيهات التي تجعل وجهة النظر واضحة وتجعل المستفيدين يتذكرون تلك التشبيهات.

الأسلوب الرابع: الإحصاءات الممكنة والمتوفرة لدينا لأنها تجعل العرض أكثر جذاباً للمستفيدين ويسهل فهم مضمون العرض وما يتضمنه من حقائق وقرارات.

الأسلوب الخامس: الرسوم والبيانات المختلفة التي توضح ما يتم عرضه وتقديمه ويشترط أن تكون واقعية وواضحة.

الأسلوب السادس: الأولويات والأهمية وهي من الأساليب التي تدعم ما يتم عرضه مع التركيز عليه وهذا يجعل الفئة المستهدفة تتابع ما يتم عرضه.

٣- المشاركة بين من يقوم بالعرض والتقديم وبين من يستقبل العرض حتى يمكن تبادل وجهات النظر وتكون الثقة الهامة بينهما.

٤- التعامل مع عوامل المقاومة نتيجة ما يتم عرضه، حيث من الضروري

التعرف على أى عوامل المقاومة، التي يمكن أن تتضح في الجوانب الآتية:

- (أ) للجاذبية إلى جانب معين دون غيره .
- (ب) التحدى فى طرح الأسئلة والتعليمات .
- (جـ) الصعوبات فى الحصول على الاستجابات .
- (د) عدم معرفة كيفية المشاركة .
- (جـ) عدم المبادرة ، مثل طلب متطوع ليتوجه للمنصة ولا يتحرك أحد من الحاضرين .

وللتغلب على المقاومة أثناء العرض يمكن أن يقوم بالعرض والتقديم اتباع ما

يلي:

أ - القيام بالأفعال المختلفة خلال المواقف السابقة المختلفة مثل رواية قصة قصيرة أو ذكر مقولة لها مدلول معين .

ب- محاولة عدم الانفعال لما صدر من المستفيدين خاصة الانفعال السلبي .

جـ- إتاحة الفرص المناسبة للمشاركة والإجابة على الأسئلة ولتقديم الاستجابات الممكنة .

٥- إتاحة الفرص للمستفيدين ليعبروا عن انطباعهم بطريقة لفظية وغير لفظية كالإبتسامه، والسرور أثناء الاستماع لما يقدمه السمتول عن العرض التقديم، ويمكن ملاحظة ملاحظة الأسلوب الذى يتبع فى طرح الأسئلة وكذلك عند تقديم التعليقات مما يوضح مدى التأثير الواضح الذى تحقق نتيجة العرض والتقديم .

٦- عرض ما تم الحصول عليه من معلومات وقرارات بشكل منظم بعد العرض والتقديم والتأكيد عن أهمية ما توصل إليه الأفراد الذين حصلوا على الحقائق والأفكار المختلفة . حيث أن التذكر بالشكل الكامل والمنظم والذى يرتبط بالانفعال الواضح يعد مؤشر لما تحقق من فوائد نتيجة العرض التقديم .

خامساً: الصعوبات التي تواجه العرض والتقديم؛

أهم الصعوبات التي تواجه العرض والتقديم؛

١- صعوبات خاصة بشخصية المسئول؛

أ - عدم الاهتمام بتحديد الموضوع بطريقة مشوقة نظراً لشخصية المسئول الذي يتحدث سريعاً، بطيئاً، أسلوب العرض.

ب- عدم توفر مواصفات اللباقة والجاذبية لدى المسئول بل أنه ينظر إلى المخدمين أنهم يجب أن يستمعوا فقط.

ج- عدم توفر العلاقة الطيبة بين المسئول والمخدمين أو المستفيدين كلما أمكن ذلك.

د - اتباع أساليب الصنف والاندفاع والعصبية في العرض والتقديم واستخدام الألفاظ الدالة على ذلك عليكم الاستجابة والاستماع، عليكم بتقديم الشكر للمسؤولين لأنهم يقدموا لكم أحسن الموضوعات.

٢- صعوبات خاصة بالمستفيدين،

أ - الحاح المستفيدين للإجابة على أسئلة تفصيلية.

ب- عدم الرغبة في المقدمات والدخول في الموضوع حرصاً على الوقت الذي يمكن أن يقضوه في الموضوع.

ج- عدم جاذبية الموضوع لعدم ملائمته للمستفيدين ربما لسوء اختيارهم للحضور في هذا المجال.

د - الخبرات السابقة لدى المستفيدين تجعلهم يشعرون بعدم أهمية ما يعرضه المسئول.

٣- صعوبات ترجع إلى الموضوع ذاته،

أ - حداثه الموضوع وعدم الدراية الكافية لكل مكون ولذلك قد يصعب عرضه بطريقة مشوقة أو عرض مقدمة كافية.

سادساً، مؤشرات العرض الناجح للموضوعات والقرارات:

هناك مؤشرات تظهر من جانب من يقدم لهم عرض الموضوع وتقديمه ومنها،

١- تكوين الانطباعات الأولية للعرض والتقديم حيث أن الانطباعات الأولى قد تستغرق دقائق منذ بداية العرض وتعد الانطباعات الأولى من المقومات الهامة لنجاح العرض لأنه يصعب تغييرها بصورة كلية فيما بعد.

٢- المناخ الاجتماعي الذي يعتمد على الود والحدود المناسبة للعرض والتقديم.

ويسعى البعض إلى إتاحة الفرصة لتكوين المناخ الاجتماعي المناسب من خلال استخدام الفكاهة كوسيلة من وسائل جذب انتباه الحاضرين لاستشارة انتباه كل من يحضر عملية العرض والتقديم.

٣- طرح الأسئلة والتعليقات يتبادل من يقوم بالعرض ومن يستقبل العرض استخدام الأسئلة كمؤشر لمدى نجاح العرض والتقديم أو عدم نجاحه وقيام من يقوم بالعرض بطرح الأسئلة المعينة في بداية العرض يمثل بداية للفاعل وليس مجرد وبالتالي من الضروري أن تكون الأسئلة جاذبة ومشوقة لمتابعة عرض الموضوع.

مثال، ماذا يتوقع المستفيدين أو المشرف عليهم أن يحصلوا عليه من العرض والتقديم للموضوع أو للقرار ويفضل استخدام الأسئلة على ألا تكون إجابة السؤال الذي تقوم بطرحه إجابة نسبية يمكن أن تختلف من فرد وآخر.

مثال، ماذا نتوقع من اكتساب المهارات العمل مع القيادات المحلية والأسئلة التي تعد مؤشر لنجاح العرض والتقديم يجب أن تتميز بما يلي:

أ - سؤال يعبر عن تأكيد ما توصل إليه الأفراد من حقائق ومعلومات خاصة بموضوع العرض.

ب- سؤال يؤكد أهمية موضوع القرار أو الموضوع الذي يتم طرحه.

ج- سؤال يعبر عن مدى أهمية استمرار عرض الموضوع بالأسلوب المتبع لفاعلية الأسلوب المتبع الآن.

٤- الرغبة في تحديد إجراءات بتنفيذ ما تم عرضه وتقديمه أى الانتقال من العرض إلى الإجراءات بطريقة عملية، ويؤكد ذلك أن الأفراد قد أدركوا أهمية ما تم عرضه وتقديمه وتحقيق توقعات توضح إمكانية الاستفادة بما تم عرضه وبالتالي يمكن تحديد الجوانب الإجرائية بشكل منظم وبترتيب واضح ومحدد مما يؤكد أن هناك استفادة مباشرة لما تم عرضه.

٥- تقديم الخبرات والتعليقات المرتبطة بموضوع العرض وما يتم تقديمه.

يقوم بعض المستفيدين كرد فعل لما تم عرضه بتقديم خبراتهم المرتبطة بموضوع العرض وما تم تقديمه رغبة منهم فى الاستفادة من تلك الخبرات وتأكيد أهمية ما توصلنا إليه، كما أن التعليقات المختلفة التى تعبر عنها الأعضاء أو المستفيدين تشكل مؤشر واضح لما توصلنا إليه من حقائق واضحة ومحددة خاصة بموضوع أو قرار معين.

٦- الاحترام والتقدير لما يتم عرضه وتقديمه.

من الواضح أن الاحترام لم يتم الاستماع عليه أثناء العرض والتقديم وكذلك فإن كلمات التقدير التى يستخدمها من يشتركون فى حضور اجتماعات العرض سواء كانت فى موقف محدد أو مواقف متعددة فإنها تعبر بشكل واضح عن رد الفعل الإيجابى لما تم عرضه ومن أشكال الاحترام والتقدير ما يلي:

١- القبول الواضح لما تم عرضه وتقديمه.

٢- الإنصات الواعى لما يتم عرضه وتقديمه.

٣- المشاركة فى الحوار والمناقشة لجوانب العرض المختلفة.

٤- التأكيد عن أهمية ما تم عرضه وتقديمه.

٥- تشجيع الآخرين على المشاركة فى تقديم آرائهم لما تم تقديمه وعرضه.

ثالثاً: خطوات العرض والتقديم:

- ١- يفضل أن يبدأ المسئول بتقديم نفسه ببساطة شديدة فهو يذكر الاسم وليس اسم الشهرة ووظيفته وعلاقته بالمجال (مسئول، مدرب،)، بعض الخبرات البسيطة التي يتميز بها.
- ٢- يعرض المسئول عنوان الموضوع بالتحديد والدقة الواضحة وعلاقة العنوان بباقي الموضوعات التي تهتم بها المؤسسة.
- مثال، ما الأساليب التربوية الجديدة في تربية أبناء المرحلة الابتدائية؟
- ٣- يبدأ العرض بسؤال أو موقف قصير أو واقعة حدثت في المجتمع مثل (السحابة السوداء)، (أدمان طفل ٩ سنوات) أم لديها أثننا عشر من الأبناء.
- ٤- تحديد وتعريف المستفيدين بأن ما نطرحه سوف نجد الاجابة عليه في نهاية الموضوع أو البرنامج أو الخدمة.
- ٥- العرض يركز على المشاعر والاحاسيس بصفة خاصة (موضوع له أهمية في حياة الشخصية)، (موضوع يهمنا وأسرنا ومجتمعنا)، (موضوع يزيد الدخل)، (موضوع جعلنا مرغوبين ثقافياً وعلمياً ونعرف نحاو الآخرين ونتكلم في أى مجال).
- ٦- المقدمة تبدأ بعرض العنوان وما هي المكونات والمحتويات بصفة عامة دون تفصيل مثل سوف نتكلم عن تنظيم الاسرة ووسائلها الهامة التي تناسب كل أم، وكيف نختار الوسيلة؟ وكيف نقنع الزوج؟
حتى نصل إلي تحقيق أهداف تنظيم الأسرة؟
- ٧- المقدمة تعرض الترتيب المنطقي للنقاط التي سوف نتحدث فيها بالفصيل بصفة عامة وقد يتطلب الأمر اضافة نقاط جديدة طبقاً لرغبات المخدمين والمستفيدين.
- ٨- يفضل أن المقدمة مع العرض لا تزيد عن ١٠ دقائق حتى لا يشعر

المخدومين بالاحباط وبداية الملل لأن التشويق يعقبه التعرف مباشرة والدخول النفسى والعقلى فى الموضوع.

٩- العرض والمقدمة يمكن الاجابة فيها على بعض الاسئلة البسيطة السريعة مثل هل ستكرر هذا الموضوع، هل من الضرورى أن نسجل النقاط كلها، ولكن يؤجل الإجابة على الاسئلة الأخرى خلال الشرح.

١٠- التأكيد أن المسئول لديه خبرات ومعلومات وقد عمل فى بعض المجالات المرتبطة بهذا المجال إذا كان ذلك حقيقياً؟ أو أنه حصل على دورات تدريبية تتعلق بذلك.

سابعاً، تدريبات على مهارة العرض والتقديم:

التدريب الأول

ضع علامة (✓) أو (x) أمام العبارات التالية:

- ١- لابد أن يسبق تقديم الموضوع عرضه ()
- ٢- العرض والتقديم يكون فى بداية كل عمل وليس بعد الانتهاء منه ()
- ٣- يفضل عدم استخدام نماذج فى مهارة العرض والتقديم ()
- ٤- يجب المشاركة بين من يقوم بالعرض والتقديم وبين من يستقبل العرض ()
- ٥- يفضل إتاحة الفرصة للمستفيدين من العرض والتقديم ليعبروا عن إطباعاتهم ()

التدريب الثاني

أكمل العبارات التالية:

١- تتضمن مهارة العرض والتقديم العناصر التالية:

أ -

ب-

ج-

د -

هـ-

و -

٢- تمر مهارة العرض والتقديم بالمراحل التالية:

أ -

ب-

ج-

د -

٣- من صعوبات ممارسة مهارة العرض والتقديم:

أ -

ب-

ج-

د -

٤- من مؤشرات نجاح مهارة العرض والتقديم:

أ -

ب-

ج-

د -

التدريب الثالث

جدول الممارسات في العرض والتقديم

عدم الموافقة (x)

الموافقة (√)

م	الممارسة السلبية	تقييم الممارسة	
		الموافقة	عدم الموافقة
١	قام الممارس بتهيئة أعضاء جماعة المناقشة بالتعرف على الموضوع الأساسي.		يرفض الممارس ان يتحدث أى عضو أثناء حديثه شخصياً!!
٢	عرض القائم بعرض خطة العمل على مجلس إدارة مركز للشباب بعرض النتائج المتوقعة.		أوضح الشرف العام للمؤسسة أن كل اخصائى يجب ان يتدنه أولاً لما يقال وليس من الضروري ان يمال أى مؤله ؟
٣	عرض الممارس التعرف على وجهات نظر أعضاء الجماعة فى مشروع خدمة البيئة.		طلب الاخصائى من أعضاء جماعة الامر الطلابية عدم مناقشة الأمور الماضية فى الاجتماع السابق.
٤	أوضح بعض الأعضاء أنهم يرغبون فى معرفة ادوارهم أولاً قبل أن يتحدث الاخصائى ووافق على ذلك!!		عرض المسئول عن مؤسسة المعادة التعرف على وجهه نظر كبار السن أولاً؟
٥	طلب المسئول عن اجتماع لجنة المهرجان القومى بان يعرض كل عضو مقترحاته أولاً.		عرض الاخصائى ملاحظاته قبل التحدث عن الموضوع فيما يتعلق بالمواقف السابقة.
٦	أوضح المشرف العام للمؤسسة للإخصائيين كيفية التعامل مع بعضهم وقفه فى عملية الاشراف.		رفض الممارس ان يعطى الفرصة لأى عضو الحديث فى مواقف شخصية للأعضاء.

(١) ضع علامة (√) لتعبر عن وجهة نظرك أو علامة (x).

(٢) ما هى العبارات التى يمكن تغييرها من الإيجابية السلبية والعكس؟

المهارة في تنظيم وإدارة الاجتماعات

- أولاً: تعريف الاجتماع.
- ثانياً: أهداف عقد الاجتماعات.
- ثالثاً: أساسيات تنظيم وتنفيذ الاجتماعات.
- رابعاً: مؤشرات الاجتماع الناجح.
- خامساً: الصعوبات التي تواجه الاجتماعات التي يعقدها الأخصائي.
- سادساً: دور الأخصائي الاجتماعي في تنظيم الاجتماعات.
- سابعاً: تدريبات حول مهارة إدارة الاجتماع.

الفصل الخامس

المهارة في تنظيم وإدارة الاجتماعات

أولاً، تعريف الاجتماع:

الاجتماعات وسيلة أساسية في جميع طرق الخدمة الاجتماعية (خدمة الفرد - خدمة الجماعة - تنظيم المجتمع). ولقد تعددت تعريفات الاجتماع ومنها:

التعريف الأول،

عبارة عن مشاركة عدد من الأفراد كعملاء يحتاجون لتوجيه ومساعدة الأخصائيين أو الرؤساء في جماعة من الجماعات أو من يشتركون في ممارسة تنظيم المجتمع كقادة أو مستفيدين.

التعريف الثاني،

هو لقاء يضم مجموعة كبيرة من المواطنين لمناقشة بعض القضايا التي تهمهم أو تهم المجتمع الذي يعيشون في إطاره.

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نعرف الاجتماع بأنه:

- مشاركة عدد من الأفراد كعملاء في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية.
- يحتاج هؤلاء الأعضاء مساعدة الأخصائيين أو الرؤساء في مناقشة قضاياهم أو تهم المجتمع.
- يتحدد هذا الاجتماع بوقت ومكان محدد وجدول أعمال يتم مناقشته.

ثانياً، أهداف عقد الاجتماعات،

يمكن تحديد أهداف عقد الاجتماعات فيما يلي،

الهدف الأول،

مناقشة الأمور والموضوعات التي تتعلق بعملية المساعدة التي يسعى الأخصائي لتحقيقها للمشاركين في الاجتماع.

الهدف الثاني،

الوصول إلى قرارات واجبة التنفيذ في شأن الموضوع أو الشكل أو الموقف الذي يتدخل فيه الأخصائي الاجتماعي.

الهدف الثالث،

تعقد الاجتماعات للتنسيق بين الأدوار أو الجهود التي تشترك بها الهيئات والمؤسسات والجمعيات المكونة في المجتمع.

الهدف الرابع،

الاجتماعات تساهم في تحديد وتوضيح الموضوع أو المشكلة التي تواجه العملاء أو الجماعات أو المجتمعات.

الهدف الخامس،

تؤكد الاجتماعات اهتمام الأخصائي الاجتماعي وقدراته في إتاحة الفرصة للمرتبطين بالمشكلة أن يتفاعلوا معاً من أجل الوصول إلى قرارات ناجحة في هذا المجال.

ثالثاً، أساسيات تنظيم وتنفيذ الاجتماعات (مراحل الاجتماع)،

لكي يحقق الاجتماع الأهداف التي عقد من أجلها فإن هناك مجموعة من الأساسيات أو الخطوات والعمليات لتنظيم وتنفيذ الاجتماعات وهي:

الخطوة الأولى: تحديد الهدف وتوضيحه للمشاركين في الاجتماع مع بيان أهميته حتى يتم تشجيع المشاركين على الحضور في الموعد الذي يحدد للاجتماع.

الخطوة الثانية: إعداد جدول أعمال للاجتماع (أجندة الاجتماع) وإرفاق مذكرات تفسيرية عن بعض الموضوعات التي يصعب فهمها أو متابعتها خاصة في مجالات تنظيم المجتمع مثل اجتماع المجلس المحلي، مجلس المحافظة، مجلس إدارة الجمعية الأهلية.

الخطوة الثالثة: تحديد بداية الاجتماع ونهايته والالتزام بالمواعيد المحددة لأن ذلك يساعد على تنظيم أعمال وارتباطات المشاركين في الاجتماع.

الخطوة الرابعة: ضرورة إرسال جدول الأعمال والمرفقات الخاصة به قبل موعد الاجتماع بوقت مناسب (أسبوعان تقريباً) كي يستطيع كل مشترك تنظيم وقته وعمله بما يتناسب مع هذا الاجتماع مع الاهتمام بمظهر الدعوة من حيث الشكل والتنسيق حيث تسهم هذه العوامل في تهئية العضو لحضور الاجتماع.

الخطوة الخامسة: تحديد الأدوار التي سيقوم بها بعض المشاركين مثل: عرض التقارير، عرض مشروعات، شرح بعض القوانين ويمكن في هذا المجال الاستعانة ببعض الخبراء الذين يساهمون في تحقيق ذلك.

الخطوة السادسة: تراعى الأخصائي في اجتماعات الأسر المرتبطة بمشكلات خاصة ببعض العملاء أو مشكلات أسرية مثل الخلافات بين الزوجين ضرورة التمهيد مع كل فرد على حدة ثم الاجتماع المشترك بين الزوجين ثم بين أفراد الأسرة إذا تتطلب الأمر ذلك.

الخطوة السابعة: اختيار المكان المناسب للاجتماع من حيث الوصول إليه بتوفير اللوحات الإرشادية، توفير عدد المقاعد المطلوبة البعد عن

الضوضاء، عدم وجود ما يؤدي إلى التشويش على إجراء المناقشات.

الخطوة الثامنة: إذا تم تكليف أحد الأفراد بإدارة الاجتماع مثل قائد الجماعة أو أحد القادة الشعبيين يجب التأكد من قدراته في إدارة الاجتماع وخبراته الواضحة لذلك بالإضافة إلى مساندته أثناء الاجتماع بالأسلوب المناسب.

الخطوة التاسعة: يتم عقد الاجتماع في الموعد المحدد لمناقشة جدول الأعمال وحتى يتم ذلك بنجاح يجب أن يتوفر لدى رئيس الاجتماع الهارة في إدارة المناقشات وطرح الموضوعات والالتزام بالوقت المحدد للاجتماع ومراعاة أن ينتقل تدريجياً من موضوع لآخر إلى جانب توفر مهارات الحديث والتلخيص واتخاذ القرار. كما يجب مراعاة تناسب الموضوعات التي يتم مناقشتها مع وقت الاجتماع وأن تتاح الفرصة لتفاعل المشاركين حتى يحقق الاجتماع أهدافه.

الخطوة العاشرة: تسجيل الأسماء ووقائع الاجتماع في سجل ينظم لذلك. وبعد انتهاء الاجتماع يقوم الأخصائي بحصر الغائبين ويرسل لهم ما تم في الاجتماع حتى يمكن متابعتهم للاجتماعات القادمة.

الخطوة الحادية عشر: إنهاء الاجتماع في الموعد المحدد له وأن يترك في نفوس المشاركين أثراً يؤدي إلى التفاعل المطلوب ويمكن لرئيس الاجتماع أن يستطلع رأى المشاركين حول هذا الاجتماع ومدى المشاركة فيه. وبعد الانتهاء من الاجتماع يقوم الأخصائي الاجتماعي بتقويم ما تم في الاجتماع من خلال الاستعانة ببعض المشتركين أو تحديد بعض التساؤلات ومحاولة الإجابة عنها.

ويمكن أن نعرض بعض التساؤلات الهامة في هذا المجال وهي كالآتي،

- ١- ما مدى الاهتمام بخطوات الإعداد والتنظيم للاجتماع؟
 - ٢- ما مدى مشاركة الأعضاء المشتركين وتفاعلهم في وقائع الاجتماع المختلفة؟
 - ٣- ما الأدوار التي قام بها المشتركين خلال الاجتماع (مستمع - مدافع - عدواني - مؤيد - قيادي الخ).
 - ٤- ما الأساليب التي تم اتباعها في تنفيذ وقائع الاجتماع (الوصف الذهني - السؤال والجواب - العرض ثم المناقشة).
 - ٥- ما مدى الالتزام بنظام المناقشة وأداب السلوك خلال إدارة الاجتماع؟
 - ٦- هل تم تحقيق الهدف من الاجتماع؟ وإلى أى مدى تحقق ذلك؟
- رابعاً، مؤشرات الاجتماع الناجح،

هناك عدة مؤشرات كلما توفرت كلما دل ذلك على نجاح الاجتماعات في تحقيق أهدافها وأهم تلك المؤشرات:

المؤشر الأول، الإلتزام بنظام الاجتماع واحترام قائد الاجتماع بصورة واضحة.

المؤشر الثاني، المشاركة بالرأى المؤثر لتعليق، التجارب... الخ) ويتم ذلك خلال المواقف المختلفة.

المؤشر الثالث، احترام الرأى الآخر حتى واختلف مع الآخرين أو كان معبراً ضد رغبتهم والأفكار التي عرضت عليهم.

المؤشر الرابع، عدم التحيز للأفكار النابعة من مصادر رفيعة المستوى دون دراستها، كذلك عدم التحيز للأفراد الذي يعرضون أفكارهم نتيجة علاقات خاصة بينهم وبين بعض الأفراد.

المؤشر الخامس، احترام ما يعرضه القائد من تلخيص لأفكار الحاضرين والالتزامه بالأدوار التي يؤديها والنظام الذي يتبع في إدارة الاجتماعات.

المؤشر السادس، رغبة المشتركين للوصول إلى قرارات إيجابية عملية بعد الانتهاء من المناقشات على أن تكون واضحة للجميع ومبنية على ما تم عرضه من أفكار وآراء مختلفة.

المؤشر السابع، الاهتمام بأن يبدأ الاجتماع فى الميعاد المحدد وأن ينتهى فى الوقت المخصص له مع مراعاة التسلسل المنطقى فى عرض الموضوعات. المؤشر الثامن، اتباع الأسلوب الديمقراطى من جانب جميع المشتركين ولمختلف الآراء ومحاولة الوصول إلى رأى جماعى مشترك بعض المناقشات والحوار.

خامساً، الصعوبات التي تواجه الاجتماعات التي يعقدها الأخصائى، يمكن أن نعرض بعض الصعوبات التي قد تواجه عقد الاجتماعات على النحو التالى،

النمط الأول، صعوبات راجعة للأخصائى الاجتماعى، تتمثل فى:

- * الذاتية والرغبة فى إظهار خبرات وقدرات الأخصائى والبعد عن الموضوعية فى إدارة الاجتماع.

- * عدم الدراية الكافية بالموضوع مما يؤثر فى تحقيق أهداف الاجتماع.
- * سوء العلاقة بين الأخصائى والمشاركين فى الاجتماع.
- * عدم متابعة ما تم قبل عقد الاجتماع، ويصعب بالتالى استكمال موضوع الاجتماع.

- * استخدام أساليب غير مناسبة فى إدارة الاجتماعات راجعة لجوانب معينة فى شخصه.

- * محاولة تحقيق شكلية عقد الاجتماع دون الاهتمام بمشاركة الأعضاء.

النمط الثانى، صعوبات راجعة للمشاركين، تتمثل فى:

- * عدم دراسة المشاركين بالموضوع بصورة واضحة.
- * الصراعات الواضحة بين المشاركين لتحقيق مصالح شخصية.

* انقسام المشتركين إلى جماعات فرعية وتحاول كل جماعة فرعية السيطرة على بقية المشتركين والتأثير على الآخرين.

* عدم رغبة المشتركين في إدارة الأخصائي الاجتماعي للاجتماع.

* عدم انتظام المشتركين في حضور الاجتماعات التي تعقد لدراسة وعلاج المشكلة ووضع حلول للموضوع.

* اختلاف المستويات الثقافية والاجتماعية والعلمية للمشاركين.

النمط الثالث، صعوبات راجعة للإجراءات الخاصة بالاجتماع (قبل وأثناء وبعد الاجتماع) تتمثل في:

• عدم ملائمة المكان المخصص للاجتماع وعقد الاجتماع في مكان يتسم بالضوضاء أو التشويش الواضح.

• عدم ملائمة الوقت المناسب للاجتماع سواء من حيث بدء الاجتماع أو تخصيص الوقت الكافي لعقد تلك الاجتماعات.

• عدم إرسال جدول الأعمال للمشاركين مثل عقد الاجتماع بوقت كافى لدراسته والاستعداد لما جاء فيه.

• إلغاء بعض الاجتماعات فجأة دون إيداء أسباب إلغائها.

• إضافة بعض البنود لجدول الأعمال دون رغبة المشتركين أو عدم عندهم بذلك.

• عدم توفير من يقومون بالتسجيل أثناء الاجتماعات.

• عدم إرسال ملخص لما يدور في الاجتماع للمشاركين في الاجتماع بعد عقد الاجتماع لمتابعة ما يدور.

• عدم مشاركة المشتركين في متابعة ما اتخذ من قرارات.

• عدم الإعلان عن الاجتماع في مكان واضح لجميع الأعضاء أو المشتركين حتى يكون هناك إعلان واضح حول تلك الاجتماعات.

• عدم الاهتمام بالتقويم الشامل لما يدور في كل اجتماع للاستفادة من الجوانب الإيجابية ومواجهة السلبيات الواضحة.

سادساً: دور الأخصائي الاجتماعي في تنظيم الاجتماعات:

قد يشغل الأخصائي الاجتماعي في عمله رئاسة أحد الاجتماعات أو يكون مسؤولاً عن تنظيم تلك الاجتماعات وفي هذه الحالة يتحدد دوره في:

- إرسال دعوة الاجتماع وجدول الأعمال قبل الاجتماع بموعد مناسب حتى يتسنى للأعضاء الاستعداد لمناقشة جدول الأعمال.
- التأكد من أن مكان الاجتماع ملائم لعدد الحاضرين مع بدء الاجتماع في موعده واستقبال المدعوين في الموعد المحدد للاجتماع.
- يقوم بتشجيع مشاركة جميع الأعضاء في مناقشة ما يدور في الاجتماع ويقوم بعرض جميع وجهات النظر ومعالجة النزاعات والصراعات في الآراء بمهارة للتوصل لرأى بخصوص الموضوعات المختارة.
- أن يتخذ إطاراً زمنياً لكل بند في جدول الأعمال يتناسب مع أهمية إعطاء فرصة كافية للتفاعل بين المشاركين في الاجتماع.
- الاستفادة من الإجراءات المتعارف عليها في الاجتماعات عند الحاجة للمحافظة على النظام في الاجتماع والقيام بصفة دورية بتلخيص ما يتقرر في الاجتماع كل فترة وما يتوصل إليه المشاركون من آراء.
- الاهتمام بتسجيل محضر الاجتماع مع تحرر الدقة والاختصار ويجوز أن يلحق بالمحضر الوثائق والمستندات كملاحق مع الاهتمام بتسجيل القرارات التي اتخذت في الموضوعات التي تم مناقشتها.
- إرسال محضر الاجتماع والقرارات التي تم التوصل إليها للمشاركين حتى يتم إعلامهم بالقرارات التي اتخذت والمسؤولين عن تنفيذ تلك القرارات أو متابعتها.

سابقاً، تدريبات حول إدارة وتنظيم الاجتماعات؛

التدريب الأول

(مؤشرات النجاح في عقد وتنفيذ مهارة إدارة الاجتماعات)

التدريب،

ما هي المؤشرات التي يمكن أن تحدد وتوضح نجاح الأخصائي في عقد وتنفيذ الاجتماع بما يؤكد مهارته في هذا المجال.

مناقشة التدريب،

لابد من توافر عدة مؤشرات لنجاح الأخصائي الاجتماعي في عقد وتنفيذ الاجتماع وهي:
المؤشر الأول،

.....
.....
.....

المؤشر الثاني،

.....
.....
.....

المؤشر الثالث،

.....
.....
.....

المؤشر الرابع

.....
.....
.....

المؤشر الخامس:

.....
.....
.....

التدريب الثاني

(حالة تدريبية)

التدريب

قام الأخصائى الاجتماعى بعقد اجتماع مع القادة الشعبيين فى مدينة «الزهور» وأرسل الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل فى المجلس المحلى جدول الأعمال مسبقاً قبل عقد الاجتماع بخمسة عشر يوماً ولم يرفق معه أى مذكرات على الرغم من أن جدول الأعمال يتضمن المشاركة فى مشروعات تشغيل الشباب، وإقامة مشروع لمحور الأمية.

وعند بداية الاجتماع فى الموعد المحدد عرض سكرتير الاجتماع ما تم مسبقاً واعترض بعض الأعضاء على ما جاء فى التقرير واستغرق شرح تلك الاعتراضات وعدم الموافقة عليها ما يقرب من نصف الوقت المخصص للاجتماع وعندما بدأ الأعضاء يناقشون جدول الأعمال ذكر الأخصائى أن معظم الموضوعات التالية لها قرارات سوف توافقون عليها لأنها قد تم دراستها وعرضها على بعض الخبراء.

وعندما انتهى الوقت المحدد للاجتماع طلب الأخصائى زيادة الوقت المخصص ساعة أخرى فرفض القادة أعضاء الاجتماع وطلبوا إنهاء الاجتماع وبدأ الأعضاء الانسحاب فرداً فرداً.

اقرأ الحالة السابقة ثم وضع الجوانب التى تثبت مهارة الأخصائى والجوانب التى توضح عدم خبرة الأخصائى فى هذا المجال.

مناقشة التدريب:

أولاً: التصرفات الإيجابية للأخصائي الاجتماعي:

• التصرف الإيجابي الأول:

.....
.....

• التصرف الإيجابي الثاني:

.....
.....

• التصرف الإيجابي الثالث:

.....
.....

ثانياً: التصرفات السلبية للأخصائي الاجتماعي:

• التصرف السلبي الأول:

.....
.....

• التصرف السلبي الثاني:

.....
.....

• التصرف السلبي الثالث:

.....
.....

التدريب الثالث

(في إدارة وتنظيم الاجتماعات)

ناقش العبارات الآتية موضعاً رأيك العلمي والمهني:

العبارة الأولى: أهم ما يجب مراعاته في إدارة الاجتماع هو وجود جدول الأعمال المنظم:

.....
.....
.....

العبارة الثانية: يمكن لأي عضو في مجال العمل والتطوع القيام بإدارة الاجتماع:

.....
.....
.....

العبارة الثالثة: الدليل الأساسي على نجاح الاجتماعات هو النظام المتبع منذ بداية الاجتماع حتى نهايته:

.....
.....
.....

العبارة الرابعة: أهم مهارات قائد الاجتماع الناجح هو الإلمام بموضوعات الاجتماع ودراستها من كافة الجوانب:

.....
.....
.....

الباب الثالث

مهارات أساسية في الخدمة الاجتماعية

- الفصل الأول: المهارة في إعداد وتنفيذ المقابلة.
- الفصل الثاني: المهارة في إعداد المناقشة وتنفيذها.
- الفصل الثالث: المهارة في التسجيل.
- الفصل الرابع: مهارة العمل الفردي.
- الفصل الخامس: مهارة الاتصال.

المهارة في إعداد وتنفيذ المقابلة

أولاً: تعريف المقابلة.

ثانياً: العناصر الأساسية للمقابلة في الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً: الأساليب المهنية في إدارة وتنفيذ المقابلة كمؤشرات للمهارة التي

يتميز بها الأخصائي الاجتماعي.

رابعاً: تدريبات عملية حول مهارة المقابلة.

الفصل الأول

المهارة في إعداد وتنفيذ المقابلة

أولاً، تعريف المقابلة،

تعددت تعريفات المقابلة ومنها:

التعريف الأول، هي اجتماع شخصية أو أكثر وجهاً لوجه للمداولة في موضوع يهمهم.

التعريف الثاني، هي لقاء مهني لفهم شخصية العملاء والموقف الإشكالي تمهيداً لتحقيق عملية المساعدة بالتخلص من المشكلة وتحسين أداء الوظيفة الاجتماعية.

التعريف الثالث، هي لقاء مهني هادف بين الأخصائي الاجتماعي والعملاء لمناقشة موضوعات تتعلق بمشكلاتهم أو تشخيصها والذي على أساسه توضع خطة العلاج.

وتعد المقابلة في الخدمة الاجتماعية من الأدوات الأساسية في جميع الطرق المهنية (خدمة الفرد - خدمة الجماعة - تنظيم المجتمع) إلا أنها يمكن أن تأخذ أشكالاً مختلفة في كل طريقة من الطرق المهنية.

فالمقابلة في خدمة الفرد ركيزة أساسية في كافة عملياتها ومراحلها.

والمقابلة في خدمة الجماعة تأخذ أشكال الاجتماعات الدورية وغالباً تكون مقابلات جماعية.

أما المقابلات في تنظيم المجتمع فهي تأخذ شكل الاجتماعات والمؤتمرات، وتقابل فردين أو أكثر خاصة ما يقوم به المنظم الاجتماعي مع المستهدفين من ممارسة تنظيم المجتمع مثل سكان المناطق الجديدة، أو عندما يقابل القادة الشعبيين، وكذلك عندما يقابل المسؤولين بالأجهزة التنفيذية والشعبية على اختلاف أنواعها.

ثانياً، العناصر الأساسية للمقابلة في الخدمة الاجتماعية،

تحدد العناصر الأساسية للمقابلة في الخدمة الاجتماعية في العناصر

التالية،

- ١- الأهداف المحددة والواضحة.
 - ٢- المواجهة المباشرة (التفاعل).
 - ٣- طرفي المقابلة.
 - ٤- تحديد زمان ومكان المقابلة.
 - ٥- العلاقة المهنية ركيزة للمقابلة.
 - ٦- اتخاذ القرارات والاتفاق على خطة عمل.
 - ٧- المساعدة والبناء خلال المقابلة.
- وفيما يلي عرضاً لتلك العناصر.

العنصر الأول: الأهداف المحددة والواضحة،

المقابلة في الخدمة الاجتماعية لها أهداف محددة يدركها الاخصائي الاجتماعي والعمل سواء كان (فرد - جماعة - مجتمع) وبالتالي سوف تختلف تلك الأهداف من طريقة إلى طريقة أخرى.

ولا يمكن أن تعقد مقابلة إلا إذا أدرك الأخصائي أهمية تلك الأهداف وكيفية تحقيقها لأنها سوف تصبح المؤشر الواضح لمهارته في إدارة المقابلة والوصول إلى أهدافها الحقيقية.

العنصر الثاني: المواجهة المباشرة (التفاعل)،

لا تتم المقابلة دون مواجهة بين الأطراف المعنية بها (وجهاً لوجه). والمواجهة وحدها لا تكفي لتكون عنصراً من عناصر المقابلة ولكن يجب أن تتميز بالتفاعل، التجارب المشترك، الثقة المتبادلة، الاحترام، والمشاعر الودية المتميزة بالصدق والأمانة.

ويرتبط موضوع التفاعل خلال المقابلة من حيث قوته واتجاهاته المختلفة طبقاً لموضوع المقابلة حيث أن المقابلة الدراسية تختلف عن المقابلة العلاجية، كما أن مقابلات القادة تختلف عن مقابلات أصحاب المصلحة من المواطنين، وكذلك فإن مقابلة أعضاء الجماعة تختلف في تفاعلها عن مقابلة طالب يعاني من التخلف الدراسي.

العنصر الثالث: طرفي المقابلة؛

من الضروري تحديد طرفي المقابلة حيث أن الأخصائي الاجتماعي يمثل أحد هذين الطرفين في كل الطرق بصفته الممارس المهني الذي يمثل المؤسسة وينوب عنها في كافة العمليات والخطوات سواء مع العملاء أو الجماعات أو المجتمعات وغيرها.

أما الطرف الآخر في المقابلة فقد يتخذ شكلاً آخر طبقاً لطريقة الممارسة في طريقة خدمة الفرد قد يكون العميل صاحب المشكلة أو الموضوع، وقد يكون أفراد أسرته أو بعضهم المرتبطين بعملية المساعدة، وفي طريقة خدمة الجماعة قد تكون الجماعة أو بعض الأعضاء طبقاً للموقف الذي سوف تجتمع فيه الجماعة وفي طريقة تنظيم المجتمع قد تتم المقابلة مع القادة السياسيين أو الشعبيين أو بعض المواطنين المهتمين بمجالات الأنشطة التي يزاولها الجهاز.

ولذلك من الضروري أن يحدد الأخصائي في إطار مهارته للقيام بالمقابلة من هم أطراف المقابلة بالتحديد واختيارهم بدقة وإخطارهم بكافة المكونات التي تتعلق بالمقابلة كوسيلة أساسية لتحقيق هدف واضح ومحدد يرتبط بطرفي المقابلة ارتباطاً واضحاً في إطار وظيفة المؤسسة أو الجهاز الذي يعمل فيه الأخصائي الاجتماعي.

العنصر الرابع: زمان ومكان المقابلة؛

تتضح مهارة الأخصائي الاجتماعي في إعداد وتنفيذ المقابلة ليس فقط في

الوصول إلى إجراءات أو خطوات معينة بين الطرفين خلال المقابلة ولكن تتضح تلك المهارة أيضاً في تحديد واختيار الزمان والمكان المناسبين للمقابلة.

ومن أهم الاعتبارات التي يجب مراعاتها في هذا المجال ما يلي،

أ - ضرورة تحدد الزمان والمكان قبل عقد المقابلة بفترة طويلة حتى يمكن الاستعداد لها وتجهيز المكان المناسب وتخصيص الزمن الذي يحقق الهدف من تلك المقابلة.

ب- معرفة المشتركين في المقابلة شفوياً وكتابة بموعد المقابلة وموضوعاتها وأهميتها والمتطلبات التي يجب أن تتحدد خلالها مثل تجهيز بعض المستندات أو الاطلاع على بعض التقارير أو تقديم بعض المعلومات اللازم لموضوع المقابلة.

ج- ضرورة ملاءمة الزمان والمكان في المقابلة وليس من جهة الأخصائي الاجتماعي فقط قد لا يناسب موعد المقابلة بعض العملاء، أو لا يتناسب مكان المقابلة مع أعضاء الجماعة بالمؤسسة حيث أن ملاءمة الزمان والمكان من العوامل التي يمكن أن تساهم في نجاح المقابلة ومن الضروري أن تكون ملاءمة الزمان والمكان كافية ومثالاً لذلك الوقت المخصص للمقابلة من الضروري أن يكون كافياً لمناقشة العميل في كيفية مواجهة الصعوبات الاقتصادية التي تواجه أسرته، والوقت المخصص لمقابلة بعض القادة الشعبيين يجب أن يكون كافياً لإقناعهم بضرورة المشاركة في مشروعات تقدمها أجهزة تنظيم المجتمع الخاصة بالمشروعات الصغيرة. أما المكان فمن الضروري أن تتوفر به أماكن للجلوس ويبحث على الارتياح النفسي ويؤدي إلى المشاركة في موضوع المقابلة دون توتر أو قلق وبالتالي لا بد أن يكون بعيداً عن أي مصادر للتشويش أو الانشغال عن موضوع المقابلة وقد تخصص بعض المؤسسات حجرات خاصة بالمقابلات أو قاعات تعقد فيها تلك المقابلات، أو تحديد مواعيد محددة لعقد المقابلات يتفرغ فيها الأخصائي الاجتماعي لعقد المقابلات والاهتمام بها بطريقة إجرائية وعملية واضحة.

العنصر الخامس: العلاقة المهنية ركيزة المقابلة:

يبدأ الأخصائى الاجتماعى فى تكوين العلاقة المهنية منذ بداية التعامل مع العملاء والمستهدفين من عقد المقابلات مثل أفراد الأسرة، أعضاء الجماعة، القادة، ومندوبى الأجهزة المختلفة ومن الضرورى تكوين تلك العلاقة التى تمثل الرابطة بين الأخصائى الاجتماعى وطرف المقابلة الآخر وعن طريقها يمكن أن تؤثر فى العميل والمرتبطين به ويمكن أن نحقق أهداف كل إجراء من الإجراءات التى يتبعها الأخصائى الاجتماعى فى تلك المقابلات كما يراعى الأخصائى الاجتماعى القيم الأساسية فى الخدمة الاجتماعية التى يمكن تطبيقها فى المقابلات المختلفة من خلال ممارسة الطرق المهنية ومن أهمها:

- احترام كرامة الإنسان والثقة فى قدراته.
- مراعاة الفروق الفردية بين العملاء والمستهدفين.
- تطبيق الديمقراطية وحرية الرأى حيث أن العميل على اختلاف أنواعه صاحب القرار والرأى بعد مساعدته على فهم المشكلة أو الموضوع بعد إدراكه كافة جوانب الموضوع المتعددة.
- قوة العميل وطاقته الإنسانية تكمن فى داخله ويمكن اكتشافها وتدريبها وتنميتها بالأساليب المختلفة سواء كان فرداً أم جماعة أم مجتمعاً وذلك يتوقف على خبرات الأخصائى الاجتماعى ومهارته فى هذا المجال.

العنصر السادس: اتخاذ القرارات والاتفاق على خطة عمل:

اتخاذ القرارات من المقومات الأساسية فى الحياة الاجتماعية بل يمكن النظر إلى أن حياة الإنسان عبارة عن مجموعة من القرارات التى يتخذها فى مواقف مختلفة.

فالقرار هو عملية اختيار بين عدة طرق أو بدائل تؤدى إلى تحقيق شئ ما أو إلى بلوغ هدف معين وهذا هو الهدف من عقد المقابلات، حيث أن الحاجة إلى اتخاذ القرار ضرورة فى المواقف التالية:

- ١- عندما يحتاج الإنسان إلى إنجاز وتحقيق أهداف.
- ٢- عندما تكون هناك صعوبات يجب التغلب عليها.
- ٣- عندما يواجه الفرد أو الجماعة أو المجتمع مشكلة لا بد من إيجاد الحلول المناسبة لها.

وهناك خطوات أساسية يجب أن تطرح في المقابلة للوصول إلى القرار المناسب أو الاتفاق الذي يواجه المشكلات الخاصة بطرفي المقابلة وهي:

الخطوة الأولى، تحديد ما هو الهدف المطلوب.

الخطوة الثانية، تحديد الصعوبات التي تواجه الاختيار بين القرارات المختلفة الممكنة لحل المشكلة أو لمساعدة الطرف الآخر.

الخطوة الثالثة، تحديد ما هي الاختيارات الممكنة لمواجهة الموقف.

الخطوة الرابعة، انتقاء أفضل الاختيارات.

الخطوة الخامسة، البدء بالتنفيذ ومراجعة ومتابعة ما يتم تنفيذه خلال المقابلات التالية.

العنصر السابع: المساعدة والبناء خلال المقابلة:

يحاول الأخصائي الاجتماعي أن يكشف حقيقة المشكلة والتعرف على جوانب شخصية العميل كفرد أو جماعة أو مجتمع سواء من حيث أسلوب تفكيره، اتجاهاته الأساسية، إدراكه لحقيقة المشكلة، قدراته الكافية التي لم تستخدم ويتطلب ذلك إتاحة الفرصة لمعرفة العميل لذاته حيث يحاول الأخصائي إزالة الصعوبات التي تواجهه في بيئته عبر أزمانه التي تنتابه، تعديل سلوكه نحو الأفضل حتى يصبح فرداً سوياً في المجتمع الذي يعيش فيه، فرداً متوافقاً مع الظروف المحيطة به.

ولذلك يفضل تسمية بعض مراحل المقابلة مرحلة المساعدة والبناء ولما كانت مرحلة البناء تستغرق أكبر فترة زمنية من وتتطلب مجهودات كبيرة وعناية مركزة من الأخصائي الاجتماعي فإن ذلك يتطلب من ضرورة توفر مهارات فائقة واضحة

من الأخصائي وعلى الرغم من أن هناك الإطار الواضح للخدمة الاجتماعية وممارستها من حيث المبادئ والمهارات والأسس المهنية والأدوات التي يمكن أن تستخدم في الممارسة إلا أن اختيار الأخصائي لما يتناسب مع من يتعامل معه في المقابلة يدل على مهارته وإدراكه لما يجب أن يمارسه في هذا المجال .
وفيما يلي عرضاً لبعض الممارسات التي قد تل على مدى تمييز الأخصائي الاجتماعي بالمهارات أو عدم تمييزه بها .

١- ممارسات مهنية ناجحة كالآتي،

- حوار الأخصائي مع الطرف الآخر (العميل) .
- كيف حالك اليوم؟ .. أرجو أن تكون على ما يرام .
- كيف تسير الأمور معك؟ أرجو أن تكون في طريقها المناسب إن شاء الله .
- بعض الناس يرى الدنيا جميلة، والبعض الآخر يراها غير مقبولة ومظلمة!! فكيف تراها أنت؟
- اعتقد أن لكل إنسان فكره وقدراته وإمكانياته التي قد لا تكتشف حتى الآن ترى كيف يعرف الإنسان نفسه؟

٢- ممارسات غير مهنية في المقابلات كالآتي،

- أرى أنك عابس اليوم!!
- ألاحظ عليك علامات من التذمر والضيق .
- لماذا كل هذا الحزن الذي يعلو وجهك .
- لماذا تحمل هموم الدنيا كلها فوق رأسك .
- أرى أنكم كقادة مشغولون بأمور أخرى غير خدمة المواطنين يجب أن تراجعوا أنفسكم!!
- الجميل في الجماعة أنها تفعل كذا....، والذي لا يعجبني فيها أنها تفعل كذا وكذا!!

ثالثاً، الأساليب المهنية هي إدارة وتنفيذ المقابلة كمؤشرات للمهارة التي يتميز بها الأخصائي الاجتماعي،

تتعدد الأساليب المهنية التي تستخدم في إدارة وتنفيذ المقابلة ومن تلك الأساليب:

- أسلوب الأسئلة .
- استخدام التعليقات .
- الإنصات الواعي .
- استخدام الملاحظة .

وفيما يلي عرضاً لكل أسلوب منها.

الأسلوب الأول: أسلوب الأسئلة،

يستخدم الأخصائي بعض الأسئلة في ردة المقابلة وتنفيذ أغراضها طبقاً لنوع الموضوع، وطبيعة الطرف الآخر للمقابلة بالإضافة إلى إعداد وخبرات الأخصائي نظرياً وعملياً.

ومن أهم أنواع الأسئلة التي يستخدمها الأخصائي ما يلي:

النوع الأول: الأسئلة المباشرة،

ومثالاً لذلك.

- هل تمارس الرياضة في وقت فراغك؟
- هل تستذكر دروسك في مواعيد محددة؟

النوع الثاني: الأسئلة غير المباشرة،

ومثالاً لذلك،

- كيف تتعامل مع المدرسين بالمدرسة بالنسبة للمواد التي لا ترغبها؟
- تحدث عن علاقتك بوالدك موضحاً أسباب اتجاهاتك السلبية نحوه؟

النوع الثالث، الأسئلة الایحاثیه،

ومثالاً لذلك،

- ألا ترى معی أن الابتعاد عن أصدقاء السوء ضرورة لحمايةك من الانحراف
أليس كذلك؟
- أرى أن الكثير من الشباب يقضون وقت فراغهم فی اكتساب مهارات خاصة
بالمشروعات الصغيرة، وأنت تستطيع أن تفعل ذلك أليس كذلك!!!؟

النوع الرابع، الأسئلة الترابیطیه،

ومثالاً لذلك،

- ما الأسباب التي أدت إلى مشكلات الأسرة الاقتصادية حتى وصلت حالتها
بعد وفاة العائل الأساسي لها (الأخ الأكبر) إلى حالتها التي تعاني منها الآن.
- ما علاقة سوء العلاقة بين القادة الشعبیین والمواطنين وعدم إقبالهم على
الأنشطة الدورية بمركز الشباب؟

النوع الخامس، الأسئلة التحویلیه،

ومثالاً لذلك،

- ما أثر رسوبك فی الدراسة على العلاقة مع الوالدين واتجاهاتهم نحوك؟
- لقد تحدثت معی عن بعض أعضاء الجماعة الذين لا يرغبون فی التعامل مع
القائد، ولكن ما رأيك أنت شخصياً فی شخصية هذا القائد؟

النوع السادس، الأسئلة الدراسیه،

ومثالاً لذلك،

- كيف تحصل على الخدمات الصحية من الأجهزة الصحية المتخصصة فی
الحی الذي تسكن فيه؟
- لماذا تفضل التعامل مع العضو (أ) فی حل مشكلاتك دون التعامل مع باقي
الأعضاء؟

الأسلوب الثاني، استخدام التعليقات،

يستخدم هذا الأسلوب لتوضيح وجهة نظر الأخصائي الاجتماعي نحو موضوع معين، أو قد يستخدم الأخصائي التعليقات للتأكيد على جوانب معينة، كذلك قد تستخدم التعليقات لتوجيه انتباه العملاء والأعضاء والقادة إلى جوانب غير واضحة أو تأكيد أهمية اتجاهات معينة في علاج المشكلة.

ويمكن أن نعرض بعض التعليقات التي قد تستخدم من خلال تطبيقات المهارة في إعداد وتنفيذ المقابلة في الخدمة الاجتماعية على النحو التالي:

التعليق الأول، اعتقد أنه من الأفضل أن نعيد النظر في كيفية استذكار دروسك لأن الطريقة التي تتبعها تبدو غير مفيدة لك!!

التعليق الثاني، حديثك واضح ويعبر عن وجهة نظر خاصة بك، ولكن عليك مراجعة كيفية عرض المشكلة على بقية أعضاء الجماعة.

التعليق الثالث، إن ما فعلته كقائد شعبي يعبر عن اهتمامك بمصلحة الجماهير ومحاولاتك لتحقيق متطلباتهم وهذا يشجعنا على الاستعانة بك في المشروعات القادمة.

الأسلوب الثالث، الإنصات الواعي،

من المعروف أن الإنصات هو تركيز انتباه الأخصائي نحو ما يقوله الطرف الآخر في المقابلة والحصول على الحقائق التي يقدمها والتجاوب معها مبنياً للوصول إلى المضمون الذي يمكن الحصول عليه.

أهمية الإنصات،

ترجع أهمية الإنصات الواعي للعوامل التالية،

- ١- التأكد من حقيقة الموضوع، أو المشكلة أو الموقف.
- ٢- شعور الطرف الآخر في المقابلة بالأهمية والاحترام والتقدير.
- ٣- ساعد الإنصات على تكوين العلاقة الطيبة بين الطرفين نتيجة الشعور بالاهتمام والتقدير.

٤- القدرة على الربط بين مكونات الموضوع أو المشكلة نتيجة المتابعة المتسلسلة لما يدور ف بالمقابلة.

٥- التعرف على حقيقة مشاعر الطرف الآخر ومدى التعبير الصادق عنها وعلاقتها بالموضوع.

فنيات الإنصات الواعي:

يمكن استخدام بعض الفنيات لتحقيق الإنصات الواعي منها:

١- بداية المقابلة بالتقدير والتحية والسؤال العام عن أحوال الطرف الآخر.

٢- التركيز على تشجيع الطرف الآخر ليعرض مفهوم المشكلة بصفة عامة.

٣- تشجيع الطرف الآخر على متابعة عرض حقائق المشكلة وشرح وجهة نظره من خلال التأكيد على أهمية تلك الجوانب في تحقيق عملية المساعدة.

٤- التجاوب خلال مواقف المقابلة الذي يتضمن الجوانب التعبيرية بالمشاعر والجوانب المنطقية المرتبطة بالحقائق والمعلومات.

٥- احترام لحظات الصمت وتقديرها لأنها قد تعبر عن عدم إدراك العميل للموضوع، الإحساس بالخل، أو ينتج الاضطرابات المرتبطة بالمشكلة، والاعتقاد بأن الصمت جانب إيجابي يعبر عن الموافقة والرضا لما تحقق ومن الضروري على الأخصائي أن يؤكد بالأساليب المختلفة أنه بنصت لما يقوله الطرف الآخر وكيف يقول عندما يتحدث وماذا يقول في موقف معين من المقابلة.

الأسلوب الرابع: استخدام الملاحظة:

الملاحظة هي وسيلة هامة في البحث العلمي وفي مجالات الخدمة الاجتماعية والنفسية والاجتماعية المختلفة بغرض الحصول على الحقائق والمعلومات من واقع مقابلة الطرف الآخر لاستخدامها في دراسة الموضوع والعمل على مساعدته بالوسائل الممكنة.

أهمية الملاحظة:

ترجع أهمية الملاحظة إلى أنها تساعد في:

- ١- التعرف على شخصية الطرف الآخر.
- ٢- التأكد من صدق ما تم دراسته من خلال السجلات والمستندات.
- ٣- تكوين فكرة مبدئية عن الخطوات التي يمكن أن تتبع فيما بعد.
- ٤- الاستفادة من وضع تصور للعوامل المؤدية للمشكلة أو طرح موضوع معين في المقابلة.
- ٥- تعديل أو تصحيح بعض الأفكار أو الاتجاهات التي تكونت لدى الأخصائي الاجتماعي، أو التي تكونت لدى الطرف الآخر والتي ربما تكون قد تكونت قبل عقد المقابلة.

الجوانب التي يتم ملاحظتها:

تنقسم الجوانب إلى أن يتم ملاحظتها إلى جانبين هما:

الأول: الجوانب الشخصية لدى الطرف الآخر، وأهمها:

- المظهر العام.
- أسلوب التحدث.
- التعبير المنطقي في الحديث.
- لحظات الصمت.
- الموقف التي يعبر منها بانفعال.
- دوافع الحركات السلوكية التي يستخدمها مثل حركة اليدين أو العينين.

الثاني: الجوانب المرتبطة بموضوع المقابلة وأهمها:

- الأفكار المتتالية حول نقاط معينة فقط.
- رفض بعض الجوانب دون أسباب.

- التجاوب الواضح لما يقدمه الأخصائى من مقترحات خاصة بمواجهة مشكلة الطرف الآخر أو بموضوع المقابلة .
- محاولة إنهاء المقابلة قبل الانتهاء من مناقشة ما تم الاتفاق عليه .
- الاعتراض على بعض متطلبات دراسة الموضوع مثل إحضار مستندات معينة .
- محاولة السيطرة على المقابلة وعدم إتاحة الفرص الملائمة للأخصائى لإدارة المقابلة وتحقيق أهدافها .

رابعاً، تدريبات عملية على المقابلة،

• التدريب الأول، في المقابلة،

إستخدام المقابلة في الخدمة الاجتماعية،

إقرأ ما جاء في التطبيق التالي ثم يتم الاجابة على التساؤلات التي جاءت في

نهاية التطبيق.

ارسلت المؤسسة خطاباً إلى العميل (س) الذي تقدم بطلب للحصول على المعاش من الوحدة الاجتماعية ولم يحدد فيه ميعاد الحضور وحضر العميل الساعة ٩ صباحاً وأخبروه ان الاستاذ (أ) الاخصائي الاجتماعي سوف يحضر الساعة الواحدة وعليه الانتظار وظل العميل (س) ينتظر من مكتب لآخر باحثاً عن مكان يجلس فيه ولكنه ظل واقفاً في صالة الانتظار حتى جاء الاستاذ (أ) وعندما طلب مقابلته أوضح الاخصائي أنه سوف يقابله بعد ساعة لانشغاله ببعض الأمور وعند مقابلته طلب الاخصائي من العميل احضار مستندات لها أهمية حتى ينظر في أمر مساعدته وعليه احضارها غداً وعندما اعترض العميل (س) على ذلك لم يرد عليه الاخصائي وانصرف العميل بعد ذلك ولم يعد.

ما هي الاخطاء التي وقع فيها الاخصائي الاجتماعي وكيف يمكن

تصحيحها إلى الجانب المهني الذي يؤدي إلى نجاح المقابلة.

الاطّاء التي وقع فيها الاخصائي الاجتماعي خلال المقابلة السابقة:

الخطأ الأول:.....

.....

.....

تصحيح الخطأ:.....

.....

.....

الخطأ الثاني:.....

.....

.....

تصحيح الخطأ:.....

.....

.....

الخطأ الثالث:.....

.....

.....

تصحيح الخطأ:.....

.....

.....

الخطأ الرابع:.....

.....

.....

تصحيح الخطأ:.....

.....

.....

التدبير الثاني

(في المقابلة)

أثناء مقابلة الاخصائى للوالدين لديهما طفل معاق ذهنياً ويسعى الاخصائى إلى تدريبهما على ممارسة بعض الأعمال التى يمكن أن تفيد الإبن فى اكتساب بعض العادات السلوكية التى ترتبط بالحياة اليومية للطفل والأسرة .

أخذ الاخصائى يلقى على الوالدين بعض التعليمات والتوجيهات التربوية والنفسية دون مناقشتها أو توضيح بعض الجوانب التفصيلية الخاصة بها وعندما أراد الوالد أن يعلق على بعض التعليمات أوضح الاخصائى أنه لا داعى للتعليقات ولكن يمكن أن يستمع إلى تلك التعليقات بعد أن يتم تطبيق تلك التعليمات الهامة فى رعاية هؤلاء الأطفال وفى نهاية اللقاء أخذ الاخصائى يطرح العديد من الاسئلة التى ارتبطت بحالة الطفل ولكن لم يحصل الاخصائى إلى الاجابات المناسبة، وكان الجو العام فى المقابلة يتسم بالقلق بالنسبة للوالدين، وعرض الوالدين بعض المشكلات الخاصة بمعاملة الابناء لاختوة المعاق ذهنياً فقال لهما الاخصائى .

«انكما لا تعرفان حقيقة تلك الاعاقات وعليكما أن تعرف اكثر عن تلك الاعاقة» .

وقال لهما أيضاً:

«يوجد العديد من الاسر لديها نفس المشكلات لماذا تضطربان بهذه الصورة» .

ناقش تصرفات الاخصائى فى المقابلة منذ البداية حتى النهاية مسترشداً بالجوانب الخاصة بدراسة المقابلة .

التدريب الثالث

(في المقابلة)

ضع نموذج مهني ناجح لعقد مقابلة بين الاختصاصي الاجتماعي بمدرسة السلام الإعدادية والتلميذ (أحمد) الذي يتكرر غيابه ورسوبه في بعض المواد الدراسية نتيجة متابعة بعض المدرسين للنتائج التي حصل عليها التلميذ، ويتطلب التطبيق وضع نموذج المقابلة في شكل مراحل وكل مرحلة نوضح فيها الهدف والأساليب المتبعة والأدوار التي يمكن أن يقوم بها الاختصاصي الاجتماعي وفيما يلي الجدول الذي يتضمن التطبيق المهني.

الأدوار التي يمكن أن يقوم بها الاختصاصي الاجتماعي	الأساليب المتبعة	الهدف الاساسي	مراحل المقابلة
			مرحلة البداية
			مرحلة الوسط
			مرحلة النهاية

المهارة في إعداد المناقشة وتنفيذها

• مقدمة.

أولاً: تعريف المناقشة.

ثانياً: أهمية المناقشة.

ثالثاً: الإجراءات التنظيمية للمناقشة.

رابعاً: المبادئ الأساسية لإدارة وتنفيذ المناقشة.

خامساً: أساليب إدارة المناقشة.

سادساً: تقويم المناقشة.

سابعاً: دور الأخصائي الاجتماعي في المناقشة.

ثامناً: تدريبات عملية حول المهارة في إدارة وتنفيذ المناقشة.

الفصل الثاني

المهارة في إعداد المناقشة وتنفيذها

مقدمة:

يهدف التدريب على هذه المهارة إلى إكساب طالب الخدمة الاجتماعية القدرة على إعداد المناقشات الجماعية باعتبارها من الأساليب التي تستخدم في أغلب مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والتعرف على ماهيتها، وحتى تكتمل الفائدة فإن الطالب بعد أن يتعرف ويفهم تلك الجوانب يصبح مطالباً بمناقشة التدريبات الخاصة بمهارة إعداد وتنفيذ المناقشة.

وهو ما سنوضحه فيما يلي...

أولاً: تعريف المناقشة:

تعددت تعريف المناقشة ومنها:

التعريف الأول:

هي نشاط جماعي يأخذ طابع الحوار الكلامي المنظم الذي يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة.

التعريف الثاني:

هي أسلوب لعرض وتحليل المشكلات والمواقف بغرض الوصول إلى قرار أو حل بخصوصها.

التعريف الثالث:

عبارة عن حوار بين طرفين أحدهما الأخصائي الاجتماعي والآخر هو العميل، أو الأسرة أو بعض القادة الشعبيين وغيرهم بهدف تحديد المشكلة أو الموضوع أو بعض جوانبها للوصول إلى الحقائق الأساسية لوضع خطة المساعدة أو العمل.

ثانياً، أهمية المناقشة:

ترجع أهمية المناقشة في مجالات الخدمة الاجتماعية لأنها تحقق الفوائد

التالية:

الفائدة الأولى، تهدف المناقشة إلى التعرف على وجهات النظر المختلفة الخاصة بالأفراد والقيادات المرتبطين بالمجال الذي يعمل فيه الأخصائي الاجتماعي.

الفائدة الثانية، تتيح المناقشة الفرصة المناسبة للمشاركة في تحمل المسؤولية سواء بالرأى أو لاختيار المسؤولية المناسبة للقيام بها بعد وضوح جوانب الموضوع المختلفة.

الفائدة الثالثة، المناقشة الجماعية تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لأنها الفرصة المناسبة للتغيير عن الأفكار والآراء والمشاعر سواء السلبية أو الإيجابية.

الفائدة الرابعة، تؤكد المناقشة على اهتمام واحترام وتقدير الأخصائي للطرف الآخر حيث أن هناك من يستمع إليه باهتمام ومن يقدر هذا الرأى ويصبح الرأى أو الفكر مصدراً هاماً للتفاعل بين طرفي المناقشة.

الفائدة الخامسة، المناقشة توفر المعلومات والحقائق اللازمة لدراسة الموضوع أو المشكلة وبالتالي يكتسب المشاركون تلك الجوانب من خلال المناقشة في مجالات الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً، الإجراءات التنظيمية للمناقشة:

يجب مراعاة مجموعة من الإجراءات التنظيمية التي توفر أكبر سبل النجاح للمناقشة في المؤسسات الاجتماعية هي: الاستعداد للمناقشة، بدء المناقشة، استمرار سير المناقشة، إنهاء المناقشة، تقييم المناقشة.

وفيما يلي عرضاً لتلك الإجراءات:

الإجراء الأول: الاستعداد للمناقشة:

ويتضمن ذلك:

أ - تحديد الهدف الأساسي من المناقشة: هل هو اكتساب خبرات للمشاركين فيها أو التعرف على وجهات نظرهم فقط أو تدريبهم على ممارسة معينة وأن يكون ذلك واضحاً للمشاركين مسبقاً.

ب- الإعداد لجلسة المناقشة: حيث توفر غرفة مناسبة لعدد الحاضرين لاستخدام الكراسي المريحة ومراعاة طرق معينة في ترتيب الجلسة ليرى المشاركون بعضهم البعض ورؤيتهم لقائد المناقشة والوسائل المستخدمة أى إعداد شكل الجلسة ويفضل الشكل الدائرى أو نصف الدائرى.

ج- تحديد ميعاد المناقشة بدقة وأن يكون مناسباً لظروف المشاركين وإخطارهم بذلك قبل الميعاد المحدد بوقت كاف ويفضل إخطارهم بجدول الأعمال أو موضوع المناقشة أيضاً.

الإجراء الثاني: بدء المناقشة:

وعند بداية المناقشة يراعى ما يلي:

أ - يجب أن تبدأ المناقشة فى الميعاد المحدد لها حتى لا يفقد المشاركون حماسهم الذى جاءوا به إلى جلسة المناقشة.

ب- تحتاج أى مناقشة مفيدة مقدمة للموضوع فى صورة محاضرة أو حديث أو استئارة المشاركون ببعض الأفكار حيث تحدث تهيئة ذهنية لهم بخصوص موضوع المناقشة.

ج- قائد المناقشة لا يحاضر ولا يعلم ولكن يتصرف كقائد يشجع الأعضاء على عرض أفكارهم ولا يستأثر ويفرض أفكاره، ويتوقف شكل المناقشة على تحقيق الديناميكية وقوة التفاعل بين المشاركين فيها.

د - يجب أن يهتم قائد المناقشة بتعيين شخص يقوم بتسجيل ما يدور فى المناقشة.

الإجراء الثالث: استمرار سير المناقشة:

لكي تسير المناقشة في طريق صحيح نحو أهدافها يجب مراعاة:

أ - التأكد من فهم كل مشارك لهدف المناقشة وموضوعها مع ضرورة استمرار المناقشة وموضوعها بأسلوب مرغوب فيه حتى يمكن تغطية كافة النقاط وعدم الخروج عن الموضوع وإتاحة الفرصة لمساهمة كل المشاركين في المناقشة.

ب- إتاحة الفرصة لفحص الحلول والأفكار المقدمة مع ضرورة الحصول على موافقة الجماعة على كافة الآراء وضمان الجدية في المناقشة والتصويت على الآراء بشكل ديمقراطي.

ج- تلخيص أهم ما توصلت إليه الجماعة من المناقشة من وقت لآخر حتى يستطيع المشاركون تتبع ما يدور في المناقشة وعدم التقليل من الآراء المطروحة.

د - وضع الحدود للمشاركين الذين يحاولون السيطرة على المناقشة.

الإجراء الرابع: إنهاء المناقشة:

يتخذ من إنهاء المناقشة مراعاة ما يلي:

أ - احترام الزمن المحدد لإنهاء المناقشة حتى لا يؤثر ذلك في إقبال المشاركين على جلسات المناقشة القادمة كما أن ذلك فيه احترام للشباب أنفسهم ومراعاة لظروفهم.

ب- ضرورة تقييم المناقشة عن طريق استخدام التقارير أو دليل خاص بذلك.

ج- تلخيص موجز لما انتهت إليه المناقشة والاتفاق على القرارات التي تم التوصل إليها.

د - تحديد خطة العمل القادمة وتوزيع المسؤوليات حسب ما توصلت إليه نتائج المناقشة.

هـ- توجيه الشكر للمشاركين في المناقشة.

الإجراء الخامس، تقييم المناقشة:

تستهدف هذه الخطوة التعرف على الإيجابيات وتلافي السلبيات في المناقشة لتدعيم الإيجابيات وتلافي السلبيات في المناقشات القادمة وترجمة النتائج إلى برامج عمل، وتحرير محضر وافي بجميع الموضوعات التي تمت مناقشتها والنظر في تنظيم مناقشات أخرى لتغطية النقاط التي لم يكفى وقت المناقشة لمعالجتها.

رابعاً، المبادئ الأساسية لإدارة وتنفيذ المناقشة:

هناك عدة مبادئ يجب الالتزام بها عند إدارة وتنفيذ المناقشة ومنها:

المبدأ الأول: تحديد الهدف الأساسي من المناقشة حتى توجه نحوه كافة جوانب المناقشة واتجاهاتها.

المبدأ الثاني: تطبيق الديمقراطية بصورة حقيقية حتى يمكن إتاحة الفرصة المناسبة لكل مشترك لكي يعتبر عن رأيه بوضوح وصراحة واضحة.

المبدأ الثالث: التوازن بين نقاط المناقشة وعدم التركيز على نقاط معينة دون غيرها.

المبدأ الرابع: الشمولية ويقصد بها أن تشمل المناقشة جميع جوانب الموضوع وعدم ترك بعض النقاط نظراً لرغبات الأخصائي أو رغبات بعض الأعضاء.

المبدأ الخامس: الارتباط بين موضوع المناقشة والوقت المخصص لها على أن يكون كافياً ومناسباً للقيام بالمناقشة لجميع المشاركين فيها.

المبدأ السادس: تعيين قائد للمناقشة وقد يكون الأخصائي الاجتماعي أو غيره من القادرين على إدارة المناقشة وفي هذه الحالة يصبح الأخصائي موجهاً للقائد وخبيراً في بعض جوانب المناقشة.

المبدأ السابع: ضرورة تلخيص ما يدور في المناقشة ويعرض في نهاية المناقشة وكذلك تلخيص مرحلي طبقاً لتقسيم الموضوع الذى تدور حوله المناقشة.

المبدأ الثامن: استخدام الأساليب المناسبة للمناقشة كأسلوب الإقناع، المشاهدة، والعصف الذهنى، تتابع المناقشة، عرض المواقف، وتحليل المشكلة أو الموضوع... الخ.

خامساً: أساليب إدارة المناقشة:

هناك أساليب متعددة تستخدم في إدارة المناقشة منها:

- الطريقة العامة.
- التنشيط الفكرى.
- عن طريق القصة.
- مجموعات تبادل الأفكار.
- استخدام وسائل التعبير.

وفيما يلي توضيح تلك الأساليب:

الأسلوب الأول: الطريقة العامة:

وهى تلك الطريقة التى يعبر فيها القائد عن الموضوع من خلال حديث قصير ثم يتيح الفرصة للأعضاء لبداية المناقشة أى أنها قد تكون فى شكل محاضرة - يعقبها المناقشة المنظمة المقترضة للأعضاء.

ويستطيع قائد المناقشة أن يتمكن من قيادة الجماعة من خلال توجيه الأسئلة لاستثارة الأعضاء نحو المشاركة فى المناقشة ويفضل استخدام قائد المناقشة إلى لوحة لكتابة آراء الأعضاء لتكون مرئية للجميع.

الأسلوب الثانى: التنشيط الفكرى:

هى إحدى طرق المناقشة التى تهدف لزيادة فاعلية المناقشة وتعتبر وسيلة

للحصول على عدد كبير من الأفكار من مجموعة قليلة قد تكون أو لا تكون لديها فكرة مسبقة عن الموضوع.

وتهدف هذه الطريقة إلى إثارة وجذب الانتباه من خلال مناقشة سريعة لموضوع ينبع من الأعضاء كما أنها تدريب عملي للعقل على اتخاذ قرارات جماعية في أقصر وقت ممكن.

خطوات التنشيط الفكري،

ويتضمن التنشيط الفكري عدة خطوات تتضمن،

أ - تعيين قائد وسكرتير للجلسة ولا يجوز لهما المشاركة بالآراء.

ب- تجلس المجموعة في شكل بيضاوي حتى يرى كل منهم الآخر.

ج- يطلب القائد رأى كل فرد في الموضوع بالتتابع ويقد كل مشترك فكرة محددة أو يقول ليس لديه شئ ويفضل عدم التكرار ولا يتم شرح أى فكرة ولكن تعرض فقط.

د - عند الانتهاء من تقديم الأفراد لأفكارهم تصنف هذه الأفكار ويحذف المكرر منها.

هـ- يجرى تقييم لكل هذه الأفكار ويمكن أن يتم ذلك فى موعد لاحق وفيه تستبعد الأفكار المستحيلة أو غير المتصلة ويمكن بعد التقييم مناقشة تلك الأفكار مناقشة عامة.

الأسلوب الثالث: إدارة المناقشة عن طريق القصة،

وفيه يتم توزيع قصة مكتوبة فى ورقة أو ورقتين على الأكثر ويقوم كل فرد بقراءتها مفردة بطريقة صامتة ويجب اختيار قصة تتضمن الهدف الذى ترغب إكسابه للأفراد مثل التدريب على القيادة أو اكتشاف إمكانية التعامل مع الآخرين وفى نهاية القصة توجه بعض الأسئلة التى يتم مناقشتها بطريقة جماعية ومنظمة بعد انتهاء الوقت المحدد للقراءة والدراسة وتفيد هذه الطريقة فى التأمل والتخيل

الذاتى واكتشاف الأفراد الذى لهم قدرة على تحديد علاقات بين جوانب الموضوع ويقبل معظم الأفراد على أسلوب القصة لأنها تتميز بالجاذبية والتشويق إذا أحسن اختيارها.

الأسلوب الرابع، مجموعات تبادل الأفكار، وتنفذ كما يلي،

أ - يقسم المشاركون إلى مجموعات صغيرة تتكون كل مجموعة من ثلاثة أو أكثر يجتمعون لمدة قصيرة وذلك لدراسة الموضوع ويحدد وقت تنتهى فيه كل المجموعات من المناقشة.

ب- عرض ما وصلت إليه المجموعات من أفكار على جميع الأعضاء وبذلك تتاح الفرصة لمزيد من المناقشة.

ج- تختار كل مجموعة قائد ومقرر لها ويشرح القائد موضوع المناقشة بوضوح ثم يدير المناقشة ويقوم المقرر بعرض أفكار المجموعة على بقية المشاركين فى الاجتماع العام.

أهداف الطريقة،

تهدف الطريقة لتحقيق ما يلي،

- ١- إتاحة الفرصة لتفاعل جميع الأعضاء المشاركين.
- ٢- التقريب بين وجهات نظر الأعضاء.
- ٣- تقديم أفكار جديدة عن الموضوع.
- ٤- اكتساب قيمة التعاون من خلال التعامل فى الجماعات الصغيرة.
- ٥- إيجاد روح النقاش البناء بين الجماعات الصغيرة حيث أن كل مجموعة ترغب فى تقديم أحسن الأفكار.

الأسلوب الخامس، إدارة المناقشة عن طريق استخدام وسائل التعبير ومنها،

أ - الأفلام فى تقديم أحسن الأفكار.

ب- المناقشة باستخدام الصور.

(أ) الأفلام والشرائح السينمائية:

وفى هذه الطريقة يتم عرض الفيلم أو الشرائح السينمائية ويطلب من الأعضاء التركيز فى المشاهد والتعبير عن الموضوع الذى تتناوله وما هى أهميتها بالنسبة لهم.

والمهم هنا هو قدرة القائد فى اختيار الأفلام والشرائح المناسبة لموضوع المناقشة مثل موضوعات:

تنعيم الأصرة، النظافة، خدمة البيئة وغيرها.

مميزات الطريقة:

من أهم مميزات هذه الطريقة ما يلى:

- ١- يميل معظم الأفراد إل مشاهدة الأفلام والشرائح السينمائية.
- ٢- تستخدم هذه الطريقة الخيال والتأمل للأفراد.
- ٣- هناك ارتباط فى أغلب الأحيان بين الصورة والصوت مما يسهم فى تدعيم الأفكار وعدم نسيانها.
- ٤- مشاهدة بعض مناظر واقعية يجعل الأعضاء يعيشون فى المشكلة أو الموضوع.

(ب) المناقشة باستخدام الصور:

ويتبع فيها ما يلى:

- * يجمع القائد مجموعة من الصور من مختلف المجلات والكتب أو بتكليف بعض الأعضاء برسمها.
- * توزيع بعض الصور على الأعضاء بعد تقسيمهم إلى مجموعات صغيرة وكل مجموعة تقوم بالتعبير عن رأيها فى الموضوع الذى طرحه القائد للمناقشة عن طريق الصور.
- * تجتمع المجموعات وكل مجموعة تقدم للأعضاء أسباب اختيارها لهذه الصورة ويمكن أن تحقق هذه الطريقة نفس مميزات الطريقة السابقة.

سادساً: تقويم المناقشة:

سبق القول بأن تقييم المناقشة يستهدف التعرف على الإيجابيات وتلافي السلبيات في المناقشة، ولقد زاد الاهتمام بالتقييم سواء تعلق ذلك بتقويم الأعضاء أثناء المناقشة أو بتقييم قائد المناقشة.

وفيما يلي عرضاً لنماذج من زردوات التقويم وهي:

• مقياس تقويمي للزعضاء أثناء المناقشة الجماعية.

• دليل تقييم العضو للمناقشة.

• دليل تقييم قائد المناقشة.

وسنعرضهم فيما يلي:

(١) المقياس التقييمي للأعضاء أثناء المناقشة الجماعية

البيانات	العضو										
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١
متوسط الدرجة الكلية	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠	١٠
البيانات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١
(١) المبادئ في المناقشة.											
(٢) الاعتراض دائماً على كافة الآراء.											
(٣) يتبع النظام في المناقشة.											
(٤) يؤيد أصحابه فقط.											
(٥) دائم الاهتمام والانتباه بموضوع المناقشة.											
(٦) يقاطع المتحدث ف بالمناقشة.											
(٧) يتبع أسلوب منظم في التعبير عن الآراء.											
(٨) ترتيب / نقاط / تحليل.											
(٩) يتحدث مع من يجلس بجواره أو حوله أثناء المناقشة.											
(١٠) دائماً يرجع إلى جدول الأعمال وتحديد هدف المناقشة.											
(١١) يشترك بانفعال في المناقشة دائماً.											
المجموع											

(٢) دليل تقييم العضو للمناقشة

م	البيان	نعم	لا
١	هل ذهبت إلى اجتماع المناقشة بناءً على رغبة شخصية؟		
٢	هل تعتقد أن موضوع المناقشة كان مهم بالنسبة لك؟		
٣	هل كونت علاقات اجتماعية جديدة مع أعضاء حضرت معهم المناقشة لأول مرة؟		
٤	هل شعرت أن المناقشة كانت منظمة في كل جوانبها.		
٥	هل شعرت في بعض الأحيان أنك ترغب في إنهاء المناقشة؟		
٦	هل تعتقد أن القائد كان ناجحاً في إدارة المناقشة؟		
٧	هل الوقت الذي أمضيته في المناقشة كان مفيداً بالنسبة لك؟		
٨	هل تستطيع الآن أن تسجل تقريراً وافياً عن كل ما دار في المناقشة؟		
٩	هل كان هناك أساليب للتشويق استخدمت في المناقشة؟		
١٠	هل تعتقد أن الاستعداد للمناقشة كان كافياً؟		
	المجموع		

(٢) دليل تقييم قائد المناقشة

على قائد المناقشة أن يجيب على هذه الأسئلة بكل صراحة حتى يستفيد منها في جلسات المناقشة القادمة:

- (١) هل أعددت جميع مستلزمات جلسة المناقشة؟
- (٢) هل بدأت المناقشة في الوقت المحدد؟
- (٣) هل شارك جميع الأعضاء في المناقشة؟
- (٤) هل كانت المناقشة تلقائية غير معروفة (غير معد لها)؟
- (٥) هل كانت المناقشة متشعبة وفي الموضوع؟
- (٦) هل بعدت عن المحاباة لأى وجهة نظر؟
- (٧) هل وفرت عامل التشويق للعضو في الاجتماع؟
- (٨) هل عالجت جميع الفقرات الأساسية في الموضوع؟
- (٩) هل غادرت المجموعة الاجتماع ومازالت تفكر في الموضوع؟
- (١٠) هل انتهت الجلسة في الوقت المحدد؟

سابعاً: دور الأخصائي الاجتماعي في المناقشة:

لكي تحقق المناقشة أهدافها التي لا تخرج عن التصدى لحل مشكلة من مشكلات المشاركين أو موقف معين يواجههم فإن على الأخصائي الاجتماعي (كقائد للمناقشة) أن يقوم ويراعى ما يلي:

- تحديد وتوضيح الموضوع أو المشكلة موضوع المناقشة ثم البدء في تحليل والتعرف على العوامل المختلفة بها، الأمر الذي يساعد المشاركين على اقتراح الحلول المناسبة في ضوء ظروف وإمكانيات وقدرات الأفراد والجماعة والمؤسسة.

- تهيئة المناخ الديمقراطي للمناقشة بين الأعضاء وأن يحفزهم للاشتراك في المناقشة وأن يقدم لهم المعلومات والبيانات التي تثيرها.

- ألا يستأثر بالمناقشة، بمعنى أن يكون تدخله محدوداً حتى يتيح للمناقشين الفرصة للتفاعل البناء في إطار الموضوع الذي يتم مناقشته حيث أن هدفه هو مساعدة قائد جماعة المناقشة على القيام بدوره في قيادة المناقشة من خلال تدريبه على كيفية إدارة المناقشة بأسلوب سليم ومساعدته على النمو واكتساب المهارة في القيادة والتبعية.

- تقدير كل الآراء التي تطرح وعدم التحيز لرأى على حساب الرأى الآخر بل يشجع الأعضاء على التفاعل والمشاركة وتبادل وجهات النظر ويجب أن يشعر الجميع بأنهم مسئولون عن التوصل لقرار بشأن الموضوع.

- أن يساعد على ترجمة ما انتهى المشاركون إليه من قرارات إلى برنامج عمل ويساعد على توزيع المسئوليات حسب قدرات واستعدادات كل منهم، وتوفير المناخ الديمقراطي الاجتماعي الذي يشجع كل منهم للمشاركة في المناقشة.

- الاهتمام بالمتابعة والتقييم لما اتخذ في المناقشة من آراء وقرارات للعمل على الإنجاز بتنفيذها والتعرف على مدى ما نفذ منها.

ثامناً، تدريبات عملية حول المهارة في إعداد المناقشة وتنفيذها،

التدريب الأول

(إجراء وتنفيذ المناقشة)

التدريب،

المطلوب منك كأخصائي اجتماعي يعمل مع الشباب في مركز شباب العبور إجراء مناقشة جماعية مع الشباب حول أهمية المشاركة السياسية في المجتمع، .

حدد أهم الإجراءات التي يمكن إتباعها.

مناقشة التدريب،

أهم الإجراءات التي يمكن إتباعها في إجراء مناقشة جماعية مع الشباب حول أهمية المشاركة السياسية تتضمن:

(١) الاستعداد للمناقشة،

.....
.....
.....
.....
.....

(٢) بدء المناقشة،

.....
.....
.....
.....
.....

(٢) استمرار المناقشة:

.....

.....

.....

.....

.....

(٤) إنهاء المناقشة:

.....

.....

.....

.....

.....

التدريب الثاني

(تحديد أهداف المناقشة الجماعية)

التدريب:

طالب منك عقد مناقشات جماعية لعملاء مختلفين في مؤسسات متعددة من مؤسسات الخدمة الاجتماعية.

وضح أهداف المناقشة الجماعية مع كل نمط من أنماط العملاء وأهم الأساليب المستخدمة فيها في الحالات التالية:

أولاً، المناقشة الجماعية مع كبار السن الذين يواجهون صعوبة في الحصول خدمات من مؤسسة رعاية المسنين.

ثانياً، المناقشة الجماعية مع عمال المصانع الذين تم تحويلهم للمعاش المبكر نتيجة خصخصة المصنع الذي يعملون به.

ثالثاً، المناقشة الجماعية مع أحد الشباب الذي أدمن المخدرات.

مناقشة التدريب:

أولاً، المناقشة الجماعية مع كبار السن:

(١) الهدف من المناقشة الجماعية،

.....

.....

.....

.....

.....

(٢) أهم الأساليب المستخدمة فيها،

.....

.....

.....

.....

.....

ثانياً: المناقشة الجماعية مع عمال المصانع:

(١) الهدف من المناقشة الجماعية:

.....

.....

.....

.....

.....

(٢) أهم الأساليب المستخدمة:

.....

.....

.....

.....

.....

ثالثاً، المناقشة الجماعية مع أحد الشباب الذي أدمن المخدرات،
(١) أهداف المناقشة،

.....

.....

.....

.....

.....

(٢) أساليب المناقشة،

.....

.....

.....

.....

.....

التدريب الثالث

(صفات وخبرات الأخصائي الاجتماعي)

التدريب،

حدد أهم الصفات والخبرات التي يجب أن يتميز بها الأخصائي الاجتماعي الذي يقوم بقيادة المناقشة وكيف يمكن إكسابه تلك الخبرات؟

مناقشة التدريب،

(١) أهم الصفات التي يجب أن يتميز بها الأخصائي كقائد للمناقشة،

أ -

ب-

ج-

(٢) من أهم الخبرات التي يجب أن تكون لدى الأخصائي كقائد للمناقشة،

أ -

ب-

ج-

(٣) أساليب وكيفية اكتساب الأخصائي للخبرات المتصلة بقيادة المناقشة،

أ -

ب-

ج-

د -

هـ-

المهارة في التسجيل

• مقدمة:

أولاً: مفهوم التسجيل في الخدمة الاجتماعية.

ثانياً: أهمية التسجيل في الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً: أنواع التسجيل في الخدمة الاجتماعية.

رابعاً: أنواع السجلات المهنية.

خامساً: شروط التسجيل الجيد في الخدمة الاجتماعية.

سادساً: تدريبات حول المهارة في التسجيل.

الفصل الثالث

المهارة في التسجيل

مقدمة:

أصبح لكل مهنة نظمها الخاصة في تسجيل أنشطتها وإن كان التسجيل مهم بالنسبة لكافة المهن فهو أكثر أهمية بالنسبة لتسجيل الأنشطة المهنية في مجالات الخدمة الاجتماعية خاصة وأن الاختصاصي الاجتماعي يعمل مع العديد من الحالات وذاكراته لا يمكنها استيعاب جميع التفاصيل والبيانات التي يحصل عليها ومن هنا كانت أهمية التسجيل لحفظ تلك المعلومات ومنعها من الضياع إلى جانب اعتباره وسيلة للتعرف على النمو المهني وتقويم الاختصاصي لذاته المهنية.

ومن هنا كان حرص كليات ومعاهد إعداد الاختصاصيين الاجتماعيين على تدريب طلابها لإكسابهم المهارة في التسجيل بتزويدهم بالأسس النظرية عن مفهوم التسجيل وأهميته في الخدمة الاجتماعية وأنواع السجلات المهنية وشرط التسجيل الجيد إلى جانب القيام بتدريبات تطبيقية تدور حول تعليم تلك المهارة.

وهو ما سنوضحه فيما يلي:

أولاً: مفهوم التسجيل في الخدمة الاجتماعية:

تعددت تعريفات التسجيل في الخدمة الاجتماعية ومنها:

التعريف الأول:

هو تدوين الخطوات المهنية التي يقوم بها الاختصاصي في عملة لحفظ المعلومات بحيث تكون أداة فعالة في خدمة الحالة وخدمة أغراض المؤسسة.

التعريف الثاني:

هو تدوين الحقائق لفظية أو رقمية بكافة الوسائل التي تكفل حفظها واستخدامها في تحقيق عملية المساعدة بطريقة أفضل.

ويمكن أن نعرف التسجيل في الخدمة الاجتماعية بأنه:

«تدوين وحفظ البيانات والمعلومات والحقائق الخاصة بالمستفيدين وأسرهم ومجتمعاتهم بالوسائل المناسبة وبالأاليب المهنة لحفظها والرجوع إليها عند تحقيق عملية المساعدة» .

وتتضح مهارة الاخصائى الاجتماعى عندما يتجه نحو الانتقاء والاختيار لما يتم تسجيله، كذلك باستخدامه للوسيلة المناسبة، وإتباعه الأسلوب المهنى الذى يؤكد الموضوعية والدقة فيما قام بتسجيله عندما يعمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات فى مجالات الخدمة الاجتماعية المختلفة إلى جانب قدرته على استخدام البيانات التى حصل عليها فى تحقيق عملية المساعدة .

ثانياً، أهمية التسجيل في الخدمة الاجتماعية:

ترجع أهمية التسجيل في الخدمة الاجتماعية بوجه عام للأسباب التالية:

١- أنه وسيلة لحفظ البيانات والمعلومات والحقائق حتى يمكن الرجوع إليها عند الحاجة إليها لمساعدة المستفيدين من خدمات وبرامج الخدمة الاجتماعية فى مجالاتها المختلفة .

٢- يقوم الاخصائى الاجتماعى بالعديد من الدراسات والبحوث التى تعتمد على المعلومات والحقائق التى قام الاخصائى بتسجيلها وهذا لا يمكن تحقيقه من خلال عملية التسجيل أى أنه وسيلة لاستمرار واستكمال العمل المهنى للأخصائى الاجتماعى بل إن التسجيل يقوم مادة هامة للأبحاث العلمية والتحليلية والمقارنة مما يؤدى إلى الارتقاء بالخدمات المقدمة .

٣- متابعة ما يحدث من تغييرات لدى العملاء والمستفيدين دون على اختلاف أنواعهم وفئاتهم ولا يمكن متابعة ذلك توفر البيانات والمعلومات اللازمة لذلك من خلال تسجيلها والمقارنة بين التغيرات التى تحدث أثناء العمل المهنى بل ويعتبر وسيلة المؤسسة لتحويل للحالات إلى مؤسسات أخرى لمساعدتها .

٤- من الضروري تقويم الأدوار والعمليات التي يمارسها الاختصاصي الاجتماعي عند ممارسة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة ولابد أن تكون هناك البيانات الكمية والمعلومات الكيفية التي يمكن الاعتماد عليها عند القيام بالتقويم وذلك فالتسجيل لها أهمية في هذا المجال حيث تكشف تلك التسجيلات عن مناطق القوة والضعف في العمليات المهنية وأثر ذلك في رفع مستوى الخدمات بالمؤسسة وتقييمها بين الحين والآخر.

٥- أهمية التسجيل تتضح من حيث أن اتخاذ القرارات التي يشترك فيها المستفيدون من برامج وخدمات الخدمة الاجتماعية أو التي لا يشتركون فيها ويحددها الاختصاصي الاجتماعي لابد أن تستند وتعتمد على البيانات والحقائق اللازمة لاتخاذ تلك القرارات بصورة واقعية لا يمكن تحقيقها إلا من خلال تدوين تلك البيانات للاعتماد عليها في اتخاذ القرارات.

٦- تؤكد عملية التسجيل الموضوعية والواقعية في ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث أن ممارستها لا تتحقق من فراغ إنما من البيانات والمعلومات والحقائق الواقعية والموضوعية ولذلك فإن التسجيل واستخدامه ضرورة أساسية لممارسة الاختصاصي الاجتماعي لأدواره التي لها الصبغة المهنية في إطار المبادئ والاسس المهنية والمهارات المستخدمة حيث يساهم التسجيل في التعرف على الحقائق التي يجب الحصول عليها ومصادرها والتي على أساسها يمكن تشخيص المشكلات ووضع خطط التدخل لعلاج تلك المشكلات.

٧- ترجع أهمية التسجيل إلى أنه يساهم في حسن سير العمل بمؤسسات الخدمة الاجتماعية إذ يعمل على تنظيم أعمال المؤسسة ويسهل تقديم الخدمة كما أنه وسيلة لتقييم كفاءة العاملين بالمؤسسة.

٨- يقدم التسجيل في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، نماذج عملية لحالات يمكن تدريسها والتدريب عليها لتنمية مهارات الخدمة الاجتماعية كما أنه وسيلة للإشراف على الطلاب والتعرف على مدى النمو المهني لهم أثناء التدريب الميداني.

ثالثاً: أنواع التسجيل في الخدمة الاجتماعية،

للتسجيل أنواع متعددة تتمشى مع طبيعة الطرق المهنية والأهداف التي تتعلق بها. ويمكن حصرهم أنواع التسجيل بصفة عامة في الخدمة الاجتماعية فيما يلي،

النوع الأول: التسجيل القصصي،

وهو عبارة عن تسجيل ما يحدث منذ بدايته حتى نهايته بطريقة قصصية مترابطة مع بعضها متسلسلة في عرض وسرد ما حدث بطريقة فعلية وواقعية. ويستخدم هذا النوع بشكل واضح في العمل مع الحالات الفردية، وكذلك في العمل مع الجماعات خلال اجتماعات الجماعات المختلفة خاصة الاجتماعات الدورية.

وقد يستخدم هذا النوع مع المواطنين في اجتماعاتهم مع الاخصائي من خلال أجهزة ومنظمات الخدمات طبقاً للهدف من هذا التسجيل. ويمثل هذا النوع التسجيل الكيفي من كافة جوانبه المختلفة.

النوع الثاني: التسجيل الموضوعي،

يوضح هذا النوع من التسجيل أهم الموضوعات التي يتضمنها التسجيل أو التقارير التي يقوم بتسجيلها الأخصائي الاجتماعي من خلال تحديد موضوعات أساسية للتسجيل يجب أن يتوفر فيها ما يلي:

أ - تحديد الموضوع تحديداً دقيقاً مثل: دور القائد في الجماعة، أو اتجاهات العميل نحو الوالدين.

ب- التسلسل المنطقي في عرض الموضوعات التي يتضمنها التسجيل حتى يكون هناك ارتباط منطقي بين مكونات الموضوع العام للتسجيل.

ج- أن يكون الموضوع واضحاً ومرتبط بالمواقف التي يتعامل فيها الاخصائي ويتضمن جوانب أساسية ف يالموضوع أو المشكلة.

د - أن تتوفر البيانات والمعلومات اللازمة لعرض الموضوع وتحديد بصوره واقعية.

النوع الثالث: التسجيل الكمي،

يتضمن هذا التسجيل الجوانب الكمية الموضحة للموضوع أو الشكل والتركيز عليها حيث أنها يمكن أن تقدم المؤشرات الكمية اللازمة للموضوع مما قد يفيد في دراسته أو خطة المساعدة.

مثل عدد الأفراد في الأسرة، معدل تردد الأطفال على المؤسسة، نسبة المشتركين في المشروعات الصغيرة من شباب الحى.

النوع الرابع: التسجيل المؤسسي،

تقوم كل مؤسسة بتحديد البيانات التى تحتاج إليها لتحقيق أهدافها التى وضعت فى لائحته العمل وترتبط بوظيفة المؤسسة ارتباطاً واضحاً.

ويتوقف تحديد تلك البيانات على وظيفة المؤسسة والمجال الذى تعمل فيه. فالمؤسسة التى تعمل فى مجال رعاية الاحداث المنحرفين تسعى للحصول على البيانات والمعلومات المرتبطة بارتكاب الجريمة والسلوك الانحرافى والوضع الأسرى عكس المؤسسة التى تقدم مساعدات اقتصادية فهى تتطلب بيانات ومعلومات اقتصادية خاصة بالدخل والعمل وجوانب الصرف فى الحياة الاسرية وهكذا.

النوع الخامس: التسجيل التلخيصي،

وهذا النوع يوضح ملخصاً شاملاً لما قام به الاخصائى فى موقف معين أو خلال الاجتماع مع القابدة أو عن اتصالاته مع الأجهزة الحكومية العاملة فى مجال الأسرة والطفولة. وهذا النوع من التسجيل يلخص ما حدث دون تفصيل التفاعل أو شرح الأدوار التى قام بها بعض المستفيدين أو الاستجابات التى حدثت فى تلك المواقف.

النوع السادس: التسجيل الموقفي؛

من المعروف أن هناك بعض الطرق المهنية تعتمد على عرض المواقف الأساسية في التعامل مع الحالات المختلفة أو في العمل مع الجماعات وقد يتطلب الأمر تسجيل بعض المواقف مثل مواقف الصراع ومواقف التعاون ومواقف تعليم المهارات ومواقف حل المشكلات.

ومثالاً على ذلك اهتمام طريقة العمل مع الجماعات بمناقشة وتحليل المواقف المهنية ودور اختصاصي الجماعة في مواجهة الموقف والتدخل المهني الخاص به .

النوع السابع: التسجيل الأكاديمي؛

والمقصود به هو وضع نمط أكاديمي أي كما تم درساته في قاعات المحاضرات واتباع النظام الذي يتعلق به وقيام من يقوم بالتسجيل باستخدام اللغة المهنية والمصطلحات التي درسها من خلال الدراسة وهو يصطبغ بصبغة أكاديمية وبالتالي قد يحتاج التسجيل إلى شرح وتحليل.

وربما يصلح هذا النوع في حلقات المناقشة العلمية أو في المؤتمرات والمجالات التي لها الصبغة البحثية.

رابعاً: أنواع السجلات التي يجب أن يستخدمها الاختصاصي الاجتماعي خلال ممارسة أدواره المهنية؛

يمكن عرض أهم أنواع السجلات التي يستخدمها الاختصاصي الاجتماعي في ممارسة أدواره المهنية بمجالات الخدمة الاجتماعية على النحو التالي:

- سجل الأعمال اليومية، وهو عبارة عن سجل يوضح النشاط اليومي للاخصائي الاجتماعي سواء من حيث ممارسة فنيات الخدمة الاجتماعية أو الجوانب الإدارية التي تتطلبها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- سجل الاجتماعات الدورية، وهو سجل خاص بالاجتماعات التي يعقدها الاختصاصي في مجال الممارسة التي ينتمي إليها.

ومن أمثلة تلك السجلات ما يلي،

- أ - سجل الاجتماعات الدورية لجماعات النشاط.
- ب- سجل الاجتماعات للخاصة بالقيادات.
- ج- سجل اجتماعات اللجان الإدارية التي يعمل في إطارها.
- د - سجل اجتماعات مجلس إدارة المؤسسة عند تكليف الاختصاصي بأمانة سر الاجتماع.
- هـ- سجل الاجتماعات الإشرافية عند قيام الاختصاصي الاجتماعي بدوره الإشرافي مع جماعة المشرف عليهم من الاختصاصيين الاجتماعيين.
- و - سجل اجتماعات العاملين بالمؤسسة عند عقدهم لاجتماعات دورية للمتابعة والتقويم.

• سجل البيانات الخاصة بالمؤسسات المحلية والقومية،

وهو سجل خاص بخصر المؤسسات المحلية والقومية التي يمكن الاستعانة بها والتعاون معها في تحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل فيها الاختصاصي الاجتماعي أو يمكن تحويل بعض الحالات إليها للاستفادة من الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات.

• سجل الخبراء والمتخصصين،

وهو سجل خاص بتدوين بيانات عن الخبراء والمتخصصين الذين يمكنهم التعاون مع المؤسسة والاختصاصي الاجتماعي حتى يمكن الرجوع إليهم عند الضرورة لاستعانة المؤسسات بهم أو استشارتهم في أمر من أمور العمل بها.

• سجل بيانات الأعضاء والمستهدفين،

وهو سجل خاص بتدوين بيانات عن العملاء الذين يتعامل معهم الاختصاصي الاجتماعي من خلال مساعدتهم على حل مشكلاتهم أو مساعدتهم في الاستفادة من خدمات وبرامج المؤسسة على اختلاف أنواعها.

وتختلف البيانات التي تدون عن كل عميل وفقاً لطبيعة المؤسسة ونوعية الخدمات التي تقدمها وطبيعة مشكلاته .

• سجلات إدارية:

ويتم فيها تسجيل الموارد والإمكانات التي في مخازن المؤسسة وقد يكون بعضها في عهدة الاخصائي أو أنه يستخدمها في تقديم الخدمات والبرامج وعمليات المساعدة مما يتطلب الأمر ضرورة تسجيلها وتحديد مواصفاتها حتى يمكن مراجعتها من وقت لآخر .

• سجل النشاط النوعي:

خاصة في المؤسسات التي لها طبيعة خاصة في ممارسة أنشطة نوعية معينة كالأنشطة الخاصة بالتدريب على أجهزة الكمبيوتر، الأنشطة الرياضية، الأنشطة التدريبية للقيام بالمشروعات الصغيرة مما يتطلب ضرورة تسجيلها في سجلات خاصة بها حتى يمكن متابعتها والاستعانة بها عند الضرورة ويمكن للأخصائي الاجتماعي أن يحدد من بين السجلات السابقة أنواع السجلات التي يتطلبها العمل ويعمل على تطويرها طبقاً لوظيفة المؤسسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها .

خامساً: شروط التسجيل الجيد في الخدمة الاجتماعية:

من الضروري توفر بعض الشروط حتى يمكن الاستفادة من التسجيلات التي يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون في مجالات الممارسة المهنية حتى يمكن أن تحقق الهدف منها ومن تلك الشروط:

الشرط الأول: من الضروري تسجيل البيانات والموضوعات بالأسلوب السهل البسيط غير المعقد الذي يمكن استخلاص المعاني التي تتعلق به واستفادة الآخرين منه طبقاً لطبيعة الموقف .

الشرط الثاني: أن يتميز التسجيل بالتسلسل المنطقي والترتيب الزمني الواضح مع وضوح الموضوعات والبيانات التي يتم تسجيلها حتى يمكن الاستفادة منها إما لأغراض التعليم أو الإشراف أو متابعة العمل المهني في نفس المؤسسة أو تحويل العملاء إلى مؤسسات أخرى للاستفادة من خدماتها.

الشرط الثالث: من الضروري أن يكون هناك اختيار وانتقاء لتظلمات التسجيل من كافة الجوانب بحيث يتضح أهمية كل معلومة يتم تسجيلها وكيفية الاستفادة منها في المواقف المرتبطة بتحقيق وظيفة المؤسسة في عملية المساعدة المهنية.

مثال: يفضل أن نقول: «قام مسئول مشروع الخدمة الصحية المتطورة (الاستاذ فلان) بعرض السلبات على الموظفين اجتماع تقويم المشروعات الصحية». ولا يفضل أن نقول: «وتم عرض سلبات مشروع الخدمات الصحية..»

الشرط الرابع: أن يتميز التسجيل بإيجاد العلاقة بين الأفعال ومن يؤديها أى عدم استخدام لغة المبنى للمجهول لأنها تثير العمومية في التسجيل.

الشرط الخامس: من شروط التسجيل الجيد ارتباطه بنوع المؤسسة والمجال الذي تعمل فيه أى توجه جوانب التسجيل طبقاً بطبيعة المجال واهتمامات المؤسسة مثال مؤسسة تعليمية تهتم بالجانب التعليمي والاجتماعي للطلاب.

الشرط السادس: أن يهتم بإيضاح جوانب التدخل المهني أى الأدوار التي يؤديها الاختصاصي الاجتماعي والأعمال المرتبطة به والأساليب المستخدمة وكيفية توظيف المبادئ والمهارات لما يوجه العمل نحو تحقيق الأهداف على أن يوضح التسجيل هذه الجوانب.

سادساً: تدريبات حول المهارة في التسجيل،

التدريب الأول

(أهمية التسجيل وشروط التسجيل الجيد)

التدريب،

حدد أهمية التسجيل بالنسبة للأخصائي الاجتماعي ثم وضع أهم شروط

التسجيل الجيد؟

مناقشة التدريب،

(١) ترجع أهمية التسجيل بالنسبة للأخصائي الاجتماعي للأسباب التالية:

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-
- ٥-

(٢) أهم شروط التسجيل الجيد ما يلي:

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-
- ٥-

التدريب الثاني

(مناقشة أحد التسجيلات)

التدريب،

فيما يلي جزء من تسجيل الاختصاصي.

قام الاختصاصي الاجتماعي بتسجيل ما حدث في اجتماع المتطوعين بمراكز التوعية الصحية وبدأ بعرض القرارات التي اتخذت في هذا الاجتماع وأوضح أن وكيل وزارة الصحة للشئون الوقائية وافق على إعداد دورة تدريبية كما بين في التسجيل أن بعض المتطوعين اقترحوا أن تمتد التوعية الصحية للأحياء العشوائية حيث تنتشر فيها بعض الأمراض وعبر الاختصاصي من سروره لنتائج هذا الاجتماع.

- حدد أهم أخطاء الاختصاصي الاجتماعي في هذا الاجتماع؟

مناقشة التدريب،

- من خلال استعراض التسجيل السابق يمكن تحديد أهم أخطاء الاختصاصي الاجتماعي في هذا الاجتماع فيما يلي:

الخطأ الأول،

.....

الخطأ الثاني،

.....

الخطأ الثالث،

.....

الخطأ الرابع،

.....

.....

مناقشة التدريب،

يمكن تحديد أنواع التسجيل ومزايا وعيوب كل نوع في الجدول التالي،

رقم	نوع التسجيل	المزايا	العيوب
١			
٢			
٣			
٤			
٥			
٦			

التدريب الثالث

(أنواع التسجيل ومزايا وعيوب كل نوع)

التدريب،

- أذكر أنواع التسجيل التي يستخدمها الاخصائى الاجتماعى فى مؤسسات الخدمة الاجتماعية والمزايا والعيوب التى ترتبط بكل نوع.

م	نوع التسجيل	مزايا التسجيل	عيوب التسجيل
	القصصى		
	الموقفى		
	الموضوعى		
	التحليلى		
	تقارير المناسبات والمشروعات		
	تقارير الملاحظة		
	تقارير أخرى		

التدريب الرابع

(مناقشة تسجيل بعض المواقف)

ما الأخطاء التي جاءت في عبارات التسجيل الذي قام بتسجيله الاخصائى الاجتماعى فى المواقف التالية:

الموقف الأول، مقابلته للتلميذ الذي يتغيب كثيراً،

قمت بمقابلة التلميذ للتعرف على رأى الوالدين فى المشكلة وعلمت أن التلميذ يعاني مشكلات كثيرة جداً.

مناقشة الموقف،

الأخطاء التي ذكرت في التسجيل،

١ -

.....

٢ -

.....

٣ -

.....

٤ -

.....

الموقف الثانى،

اجتماع الاخصائى مع جماعة خدمة البيئة بالمدرسة عقد الاخصائى الاجتماعى الاجتماع. الأسبوعى مع جماعة خدمة البيئة وعرض مقرر الجماعة ما قامت به الجماعة من أعمال وأنشطة وعلق الاخصائى تعليقات إيجابية على هذه الأعمال وانتهى الاجتماع.

مناقشة الموقف:

الأخطاء التي ذكرت في التسجيل:

- ١-
.....
.....
- ٢-
.....
.....
- ٣-
.....
.....
- ٤-
.....
.....

التدريب الخامس

هل توافق أو لا توافق على العبارات الآتية مع إيضاح الأسباب والأخطاء الشائعة في التسجيل ضع علامة (√) في الخانة التي توافق عليها.

مسلسل	العبارات	أوافق	لا أوافق	الأسباب
١	إستخدام الصياغة غير الواضحه			
٢	التكرار غير الضروري في التسجيل			
٣	إستخدام المصطلحات الغامضه			
٤	عدم التسلسل المنطقي الواضح			
٥	عدم كفاية البيانات والمعلومات			
٦	عدم إيضاح أسماء من يقوم بالأفعال			
٧	العبارات المطولة التي لا توضح المعاني المحدده			
٨	الأسلوب الانشائي غير المبين والموضح للمضمون			
٩	الصعوبات الخاصة بالقواعد الاساسية الخاصة باللغة العربية			
١٠	عدم وضوح هوية أو مضمون الممارسة المهنية خلال التقرير			
١١	التنظيم غير المناسب لمكونات التسجيل			
١٢	عدم الربط بين المقدمات والمضمون والنتائج			

مهارة العمل الفريقي

- أولاً، تعريف العمل الفريقي.
- ثانياً، بناء العمل الفريقي.
- ثالثاً، خصائص فريق العمل.
- رابعاً، مراحل نمو الفريق.
- خامساً، محددات عمل فريق العمل.
- سادساً، تكتيكات العمل مع فريق العمل.
- سابعاً، المعوقات التي تواجه فريق العمل.
- ثامناً، العوامل المؤدية لنجاح فريق العمل.
- تاسعاً، تدريبات حول مهارة العمل الفريقي.

الفصل الرابع

مهارة العمل الفريقي

أولاً: تعريف العمل الفريقي:

لقد تعددت وجهات النظر في تعريف العمل الفريقي ومنها:
وحتى ينحقق العمل أهدافه كان لابد ان يتوفر له مهارة هامة يبدأ بها عمله وعلاقته مع المستفيدين والمجتمع وهى مهارة العرض والتقديم.

ولقد تعددت تعاريف مهارة العرض والتقديم ومنها:

التعريف الأول: مجموعة من علاقات بين أفراد لهم تخصصات مختلفة يتجهون نحو أهداف محددة وموضوعية.

التعريف الثاني: هو مجموعة من الأفراد الذين يتفقون على هدف عام وتناسب بينهم الوظائف والمهارات لكل عضو مع الآخرين فى الفريق دون صراع أو مشكلات تعوق تحدد الأهداف.

التعريف الثالث: هو الجماعة التى تتحمل مسؤولية العمل الدائمة نسبياً والتى تتكون من الزملاء والمشرف أو الرئيس المباشر للعمل وتستمر طوال الاهتمام بتحقيق أهداف المؤسسة.

ونستخلص من التعاريف السابقة ما يلي:

١- الفريق هو مجموعة أفراد لهم تخصصات مختلفة لكنهم يرتبطون بهدف واضح ومحدد.

٢- ارتباط أعمال أعضاء الفريق مع بعضهم أى أن العمل الجماعى، التعاونى هو أساس أداء الفريق لمسؤولياته.

٣- وجود منسق أو مسئول عن الفريق لكل الجوانب المختلفة.

٤- ضرورة توافر عناصر أساسية فى الفريق منها.

٥- اتجاه الأفراد نحو الجماعية في العمل والابتعاد عن الصراعات لأن الهدف واحد للجميع في هذا المجال.

٦- الاعتمادية المتبادلة والتساند الوظيفي من السمات الأساسية لفريق العمل.

• الهدف الجماعي المحدد.

• الاعتماد المتبادل بين الأعضاء لحاجة كل منهم إلى خبرات ومهارات وقدرات الآخرين والالتزام من قبل كل فرد في الفريق.

• الاهتمام بتوجيه كل الأفراد والأعمال نحو تحقيق الهدف.

• ضرورة النظر إلى الفريق كوحدة متماسكة، أو كجماعة مسئولة تبذل جهوداً لها دلالة محددة في المؤسسة.

ثانياً، بناء فريق العمل،

بناء فريق عملية أساسية وهامة حيث تسعى تلك العملية نحو مساعدة الأعضاء على أن يصبحوا أكثر فعالية في تحقيق مهامهم ومواجهة أى مشكلات تواجه تحقيق الأهداف المرغوبة.

ويحدد «أندرسون Anderson»، جوانب أساسية هي بناء الفريق على النحو

التالي،

١- الاتفاق على الهدف الأساسي الذي يسعى إليه فريق العمل.

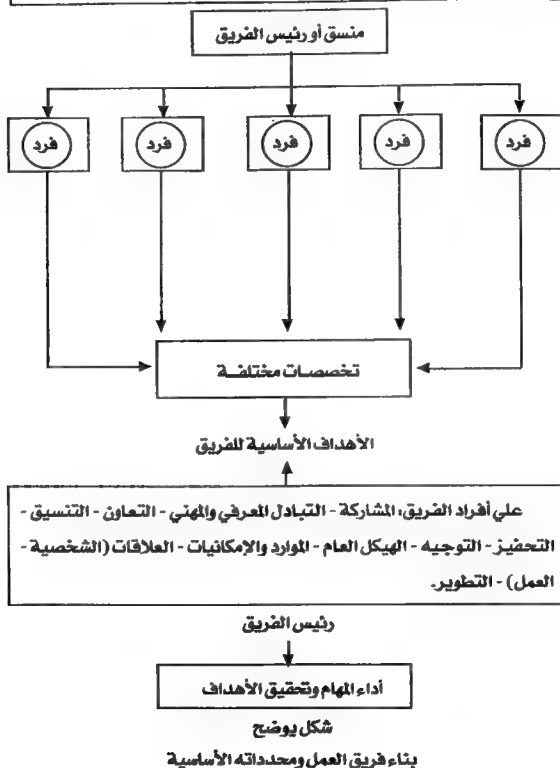
٢- تحديد أساليب العمل التي لها أهمية في تحقيق أهداف الفريق.

٣- التعريف والتحديد للأدوار لأعضاء فريق العمل والحدود التي يجب أن يلتزم بها عضو الفريق.

٤- الرقابة من الصراعات التي قد تحدث بين أعضاء الفريق أو بين المنسق (الأخصائي الاجتماعي) وباقي أعضاء الفريق.

٥- وضوح تخصصات كل عضو من كافة الجوانب حتى يمكن إتاحة الفرص للاستفادة المتبادلة بين أعضاء فريق العمل.

كلما كانت تخصصات أعضاء فريق العمل واضحة ومحددة في إطار أعمال وأهداف الفريق كلما ساعد ذلك على وضع الحدود والاهتمام بالتبادل والتفاهم في إطار مسئوليات وأهداف الفريق.



وعمل مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وكذلك المؤسسات العلاجية على اختلاف أنواعها تعمل من خلال فريق عمل قادر على التعاون بين الأعضاء المكونين له ويهدف إلى هدف واضح ومحدد.

الفريق العلاجي هو مجموعة من الأعضاء المتخصصين تخصصات مختلفة ولكن يجمعها هدف واحد مشترك يسعى كل فرد إلى أن يقوم بعمله ساعياً نحو تحقيق الهدف.

وفي إطار ما سبق فإن أعضاء الفريق يساندو بعضهم البعض ويتعاونون معاً بحرية، ويتحاورون بصراحة ووضوح
ثالثاً، خصائص فريق العمل،

يؤدي العمل داخل فريق عمل محدد إلى فوائد لكل أعضاء الفريق، يمكن أن نحدددها فيما يلي:

- ١- تدعيم الثقة بين أعضاء فريق العمل.
- ٢- تبادل المعلومات المطلوبة بطريقة أكثر فاعلية.
- ٣- رغبة الأعضاء العمل معاً ومساندة أحدهم الآخر.
- ٤- البحث دائماً من أجل المصلحة العامة وليس المصلحة الفردية.
- ٥- السعي نحو تحقيق الجودة والدقة نتيجة المشاركة الإنسانية.
- ٦- الاستخدام الأكثر فاعلية للموارد والمواهب والقوى الذي يقوم به الأعضاء بحرية تامة لدى كل عضو.
- ٧- انخفاض مستوى مشاعر الخوف والقلق نتيجة الوحدة في العمل ولكن قد يشعر الزملاء كيفية خفض التوتر والقلق نتيجة المشاعر الطيبة، العلاقات الودية بين أعضاء الفريق، الالتزام الواضح بالأداء المطلوب من الفرد عضو الفريق.

رابعاً، مراحل نمو الفريق The Stages of Team Development:

ونوضح فيما يلي تصور لمرحلة نمو الفريق،

سمات المرحلة	المراحل The Stages
وفي هذه المرحلة يكون الفريق إلى مجموعة من الأفراد وليس كفريق Rather Than A Team.	١- مرحلة التكوين، 1- Forming
لأن هذه المرحلة تتسم بالصراع Because There Can be Conflict	٢- مرحلة الانتقام، 2- Storming
في هذه المرحلة يعمل الفريق معاً بصورة متكاملة. The Team Work on the way it is going to operate.	٣- مرحلة بناء المعايير، 3- Norming
تتسم هذه المرحلة بالأداء للفريق واستخدام أقصى القدرات لزيادة الأداء. The Team Really Begins to Perform at maximum Capacity.	٤- مرحلة الأداء، 4- Performing

خامساً، محددات عمل الفريق،

يعمل الفريق في إطار ما يلي،

- ١- مساعدة أعضاء الفريق على وضوح الأهداف والأدوار المرتبط بها في كل م وقف .
- ٢- مساعدة أعضاء الفريق على بناء الالتزام من خلال معرفة ما الذى يريدون تحقيقه من خلال عملهم وارتباطهم بك والتأكيد على أننا نستطيع أن نحفز أنفسنا .
- ٣- التخلص من فردية الأداء وتعلم الثقة فى الفريق من خلال الاستعانة بالمعومات، تبادل الخبرات، المشاركة فى اللجان والمجالات المختلفة، احترام آراء الآخرين مهما كانت .
- ٤- التقويم الذاتى والجماعى لكل ما يقوم الفريق فى مختلف المراحل .
- ٥- استخدام الحوافز وأهميتها على النحو التالى :
 - اخبر الأعضاء بما نتوقعه منهم عمله .
 - ضرورة أن نجعل ما يقوم به الفريق عمل له قيمة وليكن هناك أعمال مرتبطة بالأهداف الشخصية وتقدير الذات وتنمية الأسرة والمجتمع .
- ٦- الممارسة الفعالة لكل دور وارتباطه بأدوار الآخرين .
- ٧- الارتباط بفنيات معينة فى العمل لا يعرفها سوى عضو الفريق ويعرفها للآخرين من جانب الإعلام المتبادل عن الأعمال المنفذة .
- ٨- إتاحة الفرص لإبداء الرأى واحترام الآراء المختلفة .
- ٩- حماية الفريق من الأدوار التى قد تهدم الفريق مثل المقاطعة، السيطرة، المواقف المعيقة، الرفض .
- ١٠- وضع نظام واضح للاتصال بين أعضاء الفريق وبين الفريق وباقى الأفراد والوحدات خارج نطاقه .

سادساً: تكتيكات العمل مع فريق العمل:

هناك تكتيكات متعددة يمكن استخدامها مع أعضاء فريق العمل طبقاً للمواقف التي تواجه فريق العمل وفي إطار تحقيق الأهداف التي تسعى إليها.

وأهم تكتيكات التعامل هو ما يلي:

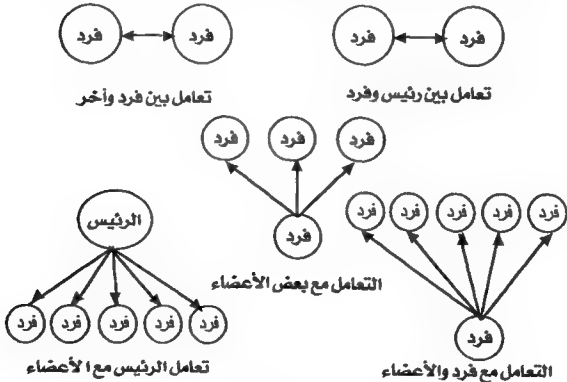
١- تكتيك التعامل مع فرد معين نتيجة ما يصدر منه في مجال عمل الفريق وقد يكون التعامل لعمل تخصصي أو لسلوك خاص به.

٢- تكتيك التعامل بين فرد وفرد آخر أي تعامل أكثر من متخصص.

٣- تكتيك التعامل بين عضو الفريق وبقية الأعضاء ويتوقف ذلك طبقاً للمواقف والمشكلات التي تواجه أعمال الفريق أي التعامل بين فرد وبقية الأعضاء.

٤- تكتيك التعامل بين الفرد عضو الفريق وبعض الأعضاء طبقاً للموضوع أو الموقف.

٥- التعامل بين الرئيس أو النسق وجماعة فريق العمل من أجل إعلامهم ببعض المواقف أو المعلومات المرتبطة بعمل الفريق.



سابعا، المعوقات التي تواجه فريق العمل،

تعتبر الأدوار التي تقوم بها جماعة فريق العمل، من المهام التي تحتاج إلى تنظيم واضح ومحدد حتى لا تتدخل الأدوار وتتعرض لمشكلات، لأن هذه المشكلات تعتبر معوقات تواجه أعضاء الفريق في تأدية أدواره، نتيجة غياب تكامل وتنسيق الأدوار بين فريق العمل بالمؤسسة الإيداعية التي تعمل بها هذا الفريق، فالتكامل بين الفريق يقوم على احترام كل عضو لعمل وتخصص كل من الأعضاء الآخرين، وأن يسود بين أعضاء الفريق علاقة تعاون وتفاهم واحترام كل عضو لعمل وتخصص كل من الأعضاء الآخرين، وأن يسود بين أعضاء الفريق علاقة تعاون وتفاهم واحترام متبادل بينهم، وإذا كان العمل في الفريق يضم عدداً من التخصصات، فإن لكل عضو مهاراته ومعارفه وإطاره المرجعي الذي يختلف عن الآخرين.

ولذلك فإن من أهم المعوقات التي تواجه فريق العمل هي:

١- عدم وضوح الأدوار،

لكل عضو من أعضاء الفريق.

٢- صراع الدوار،

لكل عضو من أعضاء الفريق يحاول أن يتدخل في دور الآخر أو يقوم بأكثر من دور ليس من اختصاصه.

٣- عدم فهم الأهداف والأغراض للفريق،

إن أكبر مشكلة تعترض جماعة الفريق وتعتبر معوق، وتقف حجر عثرة أمام تمسكها والاحتفاظ بروح معنوية عالية بين أعضائها، ووضع برنامج كامل يحقق حاجاتهم ورغباتهم، هو عدم فهم الأعضاء وكذلك الأخصائي لأعراض التي تسعى إلى تحقيقها جماعة فريق العمل.

٤- وجود منازعات في جماعة الفريق،

إن المنازعات داخل جماعة الفريق دائماً ما تعوقها عن التقدم وتحقيق

أهدافها، خاصة إذا ظهرت بصورة واضحة وكبيرة، فهي قد تكون أحياناً السبب في انقسام الجماعة إلى أحزاب تعكس صفو الحياة الجماعية وتعمل على تفكك الجماعة، لذلك يجب معالجة الخلافات والمنازعات التي تظهر في الجماعة في مراحلها الأولى لكي لا تحتاج إلى الوقت الطويل والمجهود الكبير من أخصائي الجماعة كي يعمل على إزالة أسبابها.

٥- مشكلة الروتين والتنظيم في الفريق،

أن تعقد الروتين والتنظيم انزائد عن الحد في جماعة الفريق يسببان الكثير من المعوقات والمتاعب التي تعوق الأعضاء وخاصة القادة منهم عن سرعة البت في الأمور، وأخذ القرارات وتوزيع المسؤوليات والاستمتاع ببرامج الأعضاء، فاللتنظيم الوظيفي، الذي يشمل اللجان المتعددة وكثرة القواعد والتعليمات، يستنفذ الوقت الطويل من القادة والأعضاء والذي كان من الصالح استخدامه، في وضع ومناقشة وتنفيذ الخطط والبرامج المتعلقة بالجماعة.

٦- عدم تنمية صفات القيادة بين أعضاء الفريق،

يجب على أخصائي أن يعمل جهد استطاعته في أن ينمي صفات القيادة بين الأعضاء، والاستفادة من ذلك استفادة إيجابية، فلا يقوم أعضاء معينون بأعمال خاصة بالجماعة دائماً، بل يجب أن تتاح الفرصة لجميع الأعضاء لأداء هذه الأعمال بالتناول قدر المستطاع، وأن يدرّب كل شخص في الجماعة على تحمل المسؤولية والقيام بالعمل الذي وكل إليه في حدود طاقته ومساعدة الأخصائي له.

٧- تنافس الأعضاء داخل الفريق،

إن تنافس أعضاء فريق العمل داخل المؤسسة الإبداعية لتحقيق أغراض شخصية واجتماعية كثيراً ما يكون سبباً، في خلق المشاكل التي تعمل على تفككها، وذلك للمناقشة التي غالباً ما تتحول إلى صراع بينهم.

٨- عدم الاتصال بين أعضاء الفريق،

كثيراً ما نجد أن كل عضو من أعضاء الفريق يعمل بمفرده، دون اعتبار للآخرين من الأعضاء، وكذلك نجد أن كل عضو يعمل دون الرجوع إلى بقية الفريق لتكامل الأدوار ولذلك نجد أن الاتصال يكاد يكون ضعيفاً وغير واضح وبذلك يعتبر معوق من المعوقات التي تواجه الفريق في أدائه لأدواره .

ثامناً، العوامل الأساسية المؤدية إلى نجاح فريق العمل،

يواجه فريق العمل عوامل متعددة قد تؤثر في عمل الفريق ولكن هناك عوامل لها أهمية في تحقيق أهداف فريق العمل والنجاح في القيام بمهامه المختلفة على النحو التالي:

العامل الأول، الأهداف الواضحة المحددة،

كلما كانت الأهداف واضحة في كل مرحلة وموقف معين كلما أدى ذلك اتجاه أعضاء الفريق نحو ذلك الهدف والاهتمام بالتعاون في تحقيق الهدف، وذلك في إطار الوقاية من إساءة تفسير الأعمال التي يقوم بها أعضاء الفريق .

العامل الثاني، القيادة،

ضرورة توفر القيادة اللازمة لفريق العمل والذي قد يطلق عليه منسق الفريق، قائد الفريق، موجه الفريق حيث يقوم قادة الفريق أو قائد الفريق على تنسيق العمل وتوفير المعلومات والإمكانيات اللازمة ومواجهة مواقف الصراع والاختلاف بقدر الإمكان .

العامل الثالث، الاتصال الواضح المحدد بين أعضاء الفريق،

ضرورة إتاحة الفرص المناسبة للاتصال، وكذلك تحديد القنوات التي يمكن أن يسلكها كل عضو، وضرورة أن تكون هناك مجالات زمنية مناسبة للقيام بتلك الاتصالات في إطار السعي نحو تحقيق الأهداف المرغوبة .

العامل الرابع، مواجهة الصراعات والاختلافات الصعبة،

تواجه معظم الجماعات صراعات واختلافات في الآراء والخبرات يجب

التعامل معها عند ظهورها، وليس هناك ضرراً أن تكون هناك اختلافات من الأعضاء ولكن يجب الاستفادة منها في إيجاد مواقف للتعاون والتفاهم والتنسيق في الأعمال.

العامل الخامس: التفاعل والمشاركة بين أعضاء الفريق،

يجب أن يشترك جميع أعضاء فريق العمل في التفاعل الجماعي المستمر خلال المواقف الجماعية المختلفة بالإضافة إلى أنه من الضروري مشاركة كل عضو في تحمل المسؤوليات ومواجهة المشكلات المختلفة.

العامل السادس: مراعاة الالتزام بالقيم الاجتماعية في التعامل،

عندما يشترك أعضاء الفريق في تفاعل موجه مشترك يرتبط بأهداف الفريق يتطلب ذلك مراعاة القيم في التعامل مثل الاحترام والتعاون والموضوعية في التفاهم والعرض والعدالة في التعامل.... الخ ويتطلب أن يلتزم القائد أو المنسق بتلك القيم وكذلك أعضاء الفريق.

العامل السابع: التنظيم والنظام في عمل الفريق،

والتنظيم هو توزيع المسؤوليات وتحديد كل فرد، وكذلك تحديد الأدوار التي يمكن أن يقوم بها كل فرد في فريق العمل بالإضافة إلى أن نظام العمل وتحديد وإعلانه مثل وقت الاجتماع الدورى له أهمية في نجاح فريق العمل.

العامل الثامن: الفردية والجماعية في التعامل بين أعضاء الفريق،

من المعروف أن لكل فرد خصوصيته في جوانب شخصية وفي تخصصه المهني وكذلك فإن هناك روح جماعية وفكر مشترك وهدف ملعن وواضح يسعى إليه كل عضو وبالتالي من الضروري أن نراعى أن نستخدم إمكانيات الأفراد والجماعة طبقاً للمواقف التي تواجه عمل الفريق.

ويمكن إضافة عوامل أخرى تحقق نجاح الفريق قد تتوقف على مجال استخدام الفريق، أو الأهداف التي تسعى إليها وبالتالي نستطيع إضافة عوامل أخرى تحقق نجاح فريق العمل.

تدريبات

لوحة سلوكيات التعامل مع أعضاء فريق العمل

يراعي السلوكيات الآتية لمن يقوم بقيادة فريق العمل:

م	السلوك	المواقف المناسبة لذلك
١	أنصت جيداً لأفكارهم.	
٢	أمدح أفكارهم كلما كان الموقف مناسباً.	
٣	أكد على الأفكار الجيدة وأهميتها وأقرها.	
٤	لا تتسرع بالإجابة على أسئلتهم وأرجعها إليهم.	
٥	استخدم تعليقاتهم السابقة مسبقة بأسمائهم.	
٦	ابرز سلوكياتهم الإيجابية ووضح أهميتها.	
٧	اجعل الأمثلة من تجاربهم الخاصة.	
٨	لا تستخدم كلمات المشاركة الوجدانية.	
٩	لا تكن مجاملاً في الحقائق والمبادئ واجعلها صح / خطأ.	
١٠	ركز على اهتماماتهم في ليس اهتماماتك.	
١١	اجعل أسئلتك في متناول قدراتهم للإجابة عليها.	
١٢	شاركهم بمعلوماتك عن حالة المعوق.	
١٣	لا تتسرع في إبداء ملاحظاتك واحفظها للوقت المناسب.	
١٤	وضح الأسباب في النهاية ولا تتركهم حيارى.	
١٥	اجعل هدفك سلوكهم وليس شخصيتهم.	

مهارة الاتصال

• مقدمة:

أولاً: تعريف الاتصال.

ثانياً: العناصر الأساسية لعملية الاتصال.

ثالثاً: أهمية مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

رابعاً: تحليل مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

خامساً: الجوانب الموضحة لمهارة الاختصاصي الاجتماعي في الاتصال.

سادساً: تعليم مهارة الاتصال في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

سابعاً: تقويم مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية.

ثامناً: الصعوبات التي تواجه الاختصاصي عند ممارسة مهارة الاتصال.

تاسعاً: مقومات الاتصال الفعال.

عاشراً: تدريبات عملية حول مهارة الاتصال.

الفصل الخامس

مهارة الاتصال

• مقدمة:

يعتبر الاتصال وسيلة مشتركة يستخدمها كثير من المهنيين ويقع في اهتمام كافة التخصصات وفقاً لمجال عملها وأهدافها على اعتبار أنه عملية أو طريقة تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس، وإذا كان هذا هو وضع الاتصال في جميع التخصصات فإنه في الخدمة الاجتماعية يشير إلى جوانب عديدة للسلوك الاجتماعي باعتباره أحد الطرق لدراسة الحياة الاجتماعية كما أنه يمثل أحد أشكال الاتصال بين الاخصائي الاجتماعي والوحدة التي يتعامل معها (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع) ولذا فإنه يجب على الاخصائي الاجتماعي أن يلم بالجوانب المختلفة لمهارة الاتصال ونمطه وكيفية استخدامه مع تلك الوحدات ودوافعه وأغراضه بحيث يكتسب المهارة في ممارسة طبقاً للمواقف التي يتعامل فيها.

ولذا فإن مهارة الاتصال أصبحت من المهارات التي يتم التركيز عليها في تدريب طلاب الفرقة الثانية وذلك يهدف:

- التعرف على ماهية الاتصال وعناصره وأهميته في الممارسة المهنية.
- تحليل وتعليم وتقويم مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- الصعوبات التي تواجه ممارسة مهارة الاتصال ومقومات الاتصال الفعال وحتى تكتمل الصورة فإن الطالب يمكن أن يكلف بعمل بحث عن الاتصال وتكليفه بالاتصال بأحد المؤسسات المجتمعية للتعرف على مجالها وخدماتها وشروط تقديم تلك الخدمات: حيث يطالب بمناقشة بعض المواقف وهذا ما سنوضحه فيما يلي.

أولاً: تعريف الاتصال،

هناك تعاريف متعددة للاتصال سوف نعرض بعضها ثم نضع تعريفاً إجرائياً يرتبط بأهمية الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية وهي:

التعريف الأول،

«هو استجابة الكائن الحي المميزة إزاء موضوع أو هدف محدد».

التعريف الثاني،

هو التفاعل في ضوء منبهات أو إشارات أو نظرات عن طريق استجابة الأشخاص إليها واستخدام تلك المنبهات كرموز لما تحمل من معاني فإذا اشترك شخصان في نفس الرموز بنفس المعاني فإنما يتصل كل منهما بالآخر.

التعريف الثالث،

هو تبادل املعى بين الأفراد من خلال استخدام الرموز المعروفة والمألوفة لهم.

التعريف الرابع،

هو عملية تفاعل بين فردين يلتقيان حول موضوع أو مشكلة معينة ويتم نقل أفكار ومعلومات بينهما من خلال وسائل معينة بهدف الوصول إلى اتفاق أو تقارب وجهات النظر وما يجب القيام به.

وفي إطار التعاريف السابقة وارتباط بالاطار العام لمهارات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية يمكن أن نضع التعريف الاجرائى التالي.

الاتصال هو تفاعل بين طرفين احدهما الاختصاصى الاجتماعى والآخر وحدة من وحدات العمل (فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع).

التفاعل يرتبط بهدف اساسى هو تحقيق عملية المساعدة فى الخدمة الاجتماعية.

- يستخدم الاخصائى وسائل وأساليب معينة عند قيامه بعملية الاتصال من خلال ممارسة الطرق المهنية المختلفة تبعاً للهدف من الاتصال.
- تركز عملية الاتصال على نقل المعارف والمعلومات والخبرات واستخدام المشاعر الخاصة بوحدة العمل بما يحقق أهداف الاتصال.
- عملية الاتصال تتفق تماماً مع مضمون الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من حيث ضرورة استمرارية التفاعل وتهيئه المناخ المناسب الذى يودى إلى تكوين العلاقة المهنية كركيزة اساسية فى ممارسة الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً: العناصر الأساسية لعملية الاتصال:

تتكون عملية الاتصال من العناصر الأساسية الآتية:

العنصر الأول: المرسل:

أو المصدر الذى يقوم بعملية الاتصال منذ بدايتها حتى نهايتها ويمثلها فى هذا المجال الاخصائى الاجتماعى خاصة منذ بداية التعامل حتى نهايته حتى وإن كانت هناك مصادر مساعدة أخرى.

العنصر الثانى: الرسالة:

وهى الموضوع أو المشكلة أو الموقف الذى يتطلب ضرورة القيام بعملية الاتصال بشأنه ومن أمثلة تلك الجوانب فى الخدمة الاجتماعية ما يلى:
(أ) المشكلات بأنواعها (الاجتماعية - الاقتصادية - النفسية).

• (ب) المواقف الجماعية والاجتماعية التى يتدخل فيها الأخصائى.

(ج) موضوعات سيكولوجية واجتماعية واقتصادية ترتبط بالتعامل مع وحدات العمل التى يساعدها الاخصائى الاجتماعى.

(د) الصراعات والانقسامات بين الأفراد والجماعات والقيادات فى البيئة المحلية.

(هـ) التوجيه الاجتماعى نحو متطلبات تكوين الشخصية واكتشاف الخبرات والمهارات اللازمة للحياة اليومية.

(و) تدريبات مهنية واجتماعية وثقافية ومثالاً لذلك التدريب على الحرف والمهن، تدريب القادة، والتدريب على المناقشة والحوار.

العنصر الثالث: الرسالة،

تتكون الرسالة من مجموعة رموز لفظية فى شكل كلمات وجمل وعبارات وعندما يستخدمها أى طرف من طرفى الاتصال فإنه يضيف إليها رموزاً أخرى غير لفظية كحركات الرأس أو حركة اليدين أو استخدام الاشارات أو الاستعانة بالصور والرسوم.

وقد تكون الرسالة غير لفظية تماماً إذا كانت تعتمد على الصور أو الرسوم أو المجسمات أو المشاهدات مثل المعارض ويجب أن ترتبط الرسالة بالواقع الذى تعيشه وحدات العمل وإن تستند على المشكلات الواقعية.

ولذلك لابد أن يقوم الاخصائى بالاستعانة بالأمثلة والنماذج الواقعية والخبرات المعروفة عن هؤلاء الأفراد والجماعات حتى تكون معبرة عن الواقع من خلال ممارسته للخدمة الاجتماعية واستخدامه لعملية الاتصال وعناصرها المختلفة.

العنصر الرابع: الوسيلة،

يقوم الاخصائى الاجتماعى باختيار الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال خاصة وأن هناك وسائل متعددة نذكر من أهمها:

- المقابلات الشخصية.
- المناقشات الجماعية.
- الاجتماعات.
- المؤتمرات.
- الأفلام السينمائية.
- المراسلات الشخصية.
- الزيارات المنزلية.

• الملصقات والمجلات.

• الندوات والمناظرات.

• المعارض والنماذج المختلفة.

ولا شك أن الخدمة الاجتماعية تعتمد على التفاعل والمواجهة المباشرة عندما تتعامل مع الوحدات الإنسانية المختلفة بغية التأثير المباشر والمشاعر والاحساس بالموضوع والمشكلة بطريقة واضحة.

وتختلف الوسائل واستخدامها طبقاً للموضوعات والمشكلات وكلما كان المستوى الثقافي والتعليمي محدوداً كلما كان استخدام الوسائل المباشرة كالمقابلة والزيارة المنزلية أفضل.

وتتضح مهارة الاختصاصي الاجتماعي في اختيار الوسيلة المناسبة وتطبيقها مع الوحدات التي يقوم بمساعدتها ويمكن أن نحدد بعض الشروط التي يجب توفرها في وسائل الاتصال التي يستخدمها الاختصاصي الاجتماعي على النحو التالي:

• إتقان الاختصاصي للوسيلة المستخدمة.

• توفر إمكانيات وموارد استخدام الوسيلة كالأفلام والمعارض والنماذج.

• ملائمة الوسيلة للمستويات الثقافية والاجتماعية للمستهدفين من عملية الاتصال.

• توفر العلاقة بين نوع الوسيلة وموضوع المساعدة فقد يكون الموقف هو حل مشكلة أسرية مما يتطلب مناقشة جماعية مع أفراد الأسرة أو مقابلات فردية أو زيارات منزلية وهكذا.

مع الوضع في الاعتبار أنه كلما توفرت الخبرات السابقة لدى الاختصاصي حول استخدام تلك الوسائل كلما كان الاختصاصي الاجتماعي أقدر على استخدامها.

العنصر الخامس: المستقبل،

هو الطرف الآخر الذي توجه إليه الرسالة من المرسل ويبدأ الاختصاصي الاجتماعي في التعرف عليه ودراسة شخصيته أو مكوناته، والمؤثرات التي توجه

إليه ووضع الاطار العام الذى يعبر عن اتجاهاته ومشاعره وخبراته السابقة ولذلك فقد لا يتم تأثير الرسالة على المستقبل بشكل مباشر أو أن التأثير على المستقبل يتطلب وفقاً طويلاً فى حالات الاضطرابات النفسية والعقلية .

ومن أمثلة المستقبل (وحدات العمل) التى يتعامل معها الاختصاصى الاجتماعى خلال عملية الاتصال فيمارسه الخدمة الاجتماعية ما يلي؛

- العملاء ممن لديهم مشكلات أو اضطرابات معينة بأنواعها.
- الأفراد الذين يرغبون اكتساب خبرات ومهارات معينة كالعمل فى المشروعات الصغيرة .

- القيادات فى الجماعات والمجتمعات التى يتطلب العمل معها مساعدتها فى القيام بأدوارها على النحو المناسب .

- الأفراد الذين لديهم مهارات متقدمة فى الأنشطة والبرامج ويحتاجون إلى توظيفها بالشكل المناسب .

- التطوعون فى مجالات الخدمة الاجتماعية ويتطلب العمل معهم توجيههم وتدريبهم على ممارسة بعض البرامج والأنشطة والخدمات التى تتناسب مع مستوياتهم الثقافية والاجتماعية والعلمية .

- الوالدين فى الأسر التى تعاني من مشكلات بعض الابناء فى الدراسة أو من الاضطرابات العقلية والنفسية ويصعب التعامل مع الابناء فى تلك المشكلات .

- العاملون بالمنظمات الذين يتعاونون مع الاختصاصى فى تنفيذ البرامج والمشروعات التى تهدف إلى حل المشكلات أو تنمية المجتمع المحلى .

ويستطيع الاختصاصى الاجتماعى أن يحدد أهم الوحدات الإنسانية المستهدفة التى تمثل المستقبل، فى عملية الاتصال ارتباطاً بنوع المشكلة أو موضوع الخدمات أو المواقف التى يجب للتدخل فيها وممارسة الأدوار المهنية للأخصائى الاجتماعى من خلالها .

العنصر السادس، التغذية الراجعة (الرجع)،

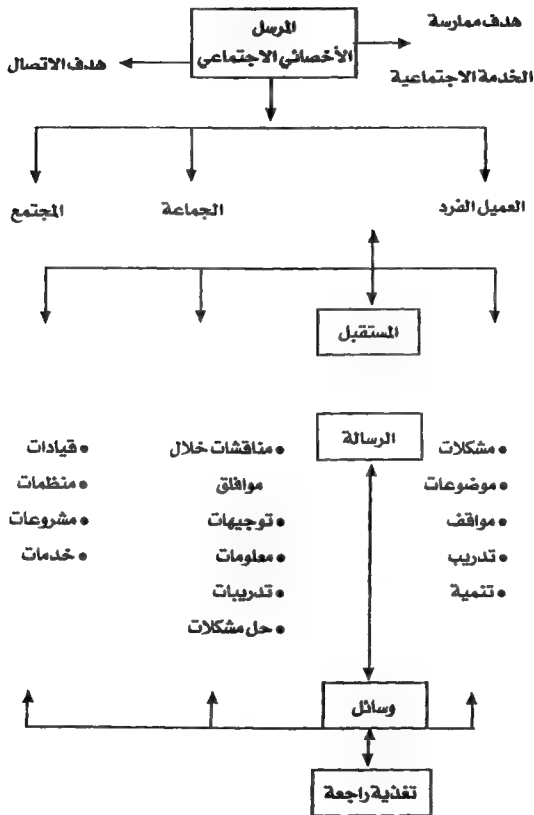
تتركز الخدمة الاجتماعية والاتصال على عملية التعامل بين الطرفين في هذا المجال حيث أن لكل فعل رد فعل، وعملية التفاعل تتكون من الأفعال وردود الأفعال وأنصهارها معاً مكونة رجح الصدى أو التغذية الراجعة أو النتيجة التي توصلنا إليها من خلال عملية الاتصال.

ونظراً لأهمية هذا العنصر فإن الأخصائي يشعر بالتجارب والافتقار الواقعي الواضح أو أن هناك براهين وزدلة تدل على ذلك.

ونعرض في إطار مهارة الاخصائي الاجتماعي في استخدام عملية الاتصال من خلال ممارسة الخدمة الاجتماعية بعض الأدلة والمفاهيم التي توضح النتائج من عملية الاتصال من خلال ممارسة الاخصائي الاجتماعي لدوره المهني على النحو التالي:

- استخدام كلمات معينة لعدة مرات تعبر عن حالة بعض العملاء.
- نظرات الدهشة والاستغراب من وحدات العمل.
- حركات الرأس التي تدل على الموافقة.
- استخدام الاشارات الرفضة أو المؤيدة.
- حركات اليدين شكل يدل على القلق والتوتر من رأى الاخصائي.
- الوقوف المفاجئ رغبة في إنهاء الموضوع ربما لرفضه.
- علامات الصمت إيجابية أو رفضاً.

خريطة إحصائية في ممارسة الخدمة الاجتماعية

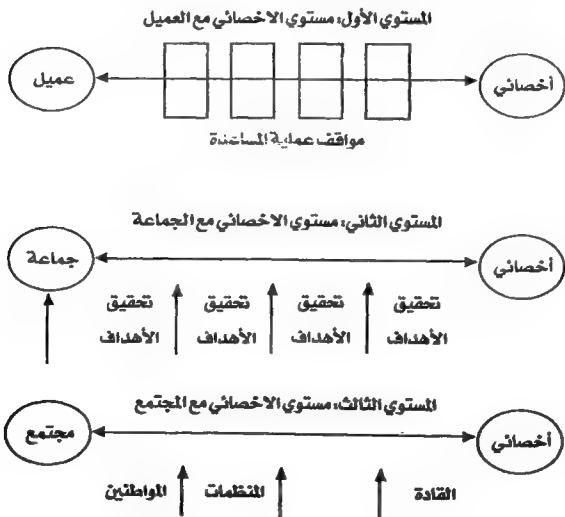


ثالثاً: أهمية مهارة الاتصال في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:

تعد مهارة الاتصال من المهارات الأساسية التي يجب أن يتصف بها الاختصاصي الاجتماعي ويكتسبها من خلال تعليم للخدمة الاجتماعية والبرامج التدريبية المختلفة.

وترجع أهمية مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية للأسباب الآتية:
السبب الأول:

ترتبط ممارسة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة بعملية الاتصال على كافة المستويات خاص المستويات الآتية:



ولذلك فمهاراة الاتصال عامل مشترك بين جميع العمليات المهنية وكافة المواقف بل وهى عامل مشترك أيضاً فى كافة الوسائل المستخدمة عند ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية.

السبب الثانى:

تساعد مهارة الاتصال فى ايجاد وتكوين التفاعل المطلوب فى ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث أن كافة عمليات الممارسة المهنية تتم من خلال التفاعل بين طرفى الممارسة كالأخصائى والجماعة مثلاً حيث أن هناك افعال ترسل فى شكل رسائل من الاخصائى أو من الطرف الآخر (الفرد، الجماعة، المجتمع) ولا بد أن يكون هناك رد فعل أى أن عملية التفاعل تتكون بشكل واضح وتستمر طائفاً هناك اتصال واضح ومحدد وهادف.

السبب الثالث:

تدعم عملية الاتصال إلى تحديد الأدوار وتوزيع المسؤوليات وإيضاح القدرات والإمكانات المتوفرة لدى العملاء مما يساهم فى تحقيق الأهداف المرجوة فالقدرة اللغوية لدى الأفراد، وتماسك الأسرة فى مواجهة المشكلات الأسرية والخبرات السابقة بكافة أنواعها، كذلك مدى اهتمام القادة الشعبيين باحتياجات المواطنين بالإضافة إلى الخبراء الذين يتوفر وجودهم لدى المنظمات وغيرها من الإمكانيات يمكن التعرف عليها وتحديدها واستخدامها بالأسلوب المناسب لتحقيق الأهداف التى نسعى إليها.

السبب الرابع:

تهدف عملية الاتصال إلى تزويد الأفراد والجماعات والمجتمعات بالمعلومات والمعارف العلمية وإكسابهم خبرات جديدة ويتطلب العمل فى ممارسة الخدمة الاجتماعية تحقيق الجوانب السابقة من خلال ممارسة الطرق المهنية المختلفة،

حيث أن مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة تطبيقية لا تقتصر على تحديد وتعريف المشكلات أو شرح التفرازل الجماعى أو توظيف الأدوار القيادية ولكنها تقوم على الممارسة الفعلية وبالتالي هناك تكامل بين أدوار الاتصال وأهدافه وأدوار الخدمة الاجتماعية وأهدافها.

السبب الخامس،

عملية الاتصال لها أهمية واضحة فى الخدمة الاجتماعية من حيث أن الخدمة الاجتماعية تعتمد على ركيزة هامة هى العلاقة المهنية بين الأخصائى الاجتماعى ووحدات العمل التى يعمل معها.

وتساهم عملية الاتصال فى تكوين تلك العلاقة من خلال تأكيد احترام المعتقدات وحرية الرأى، وكسب الثقة وتصحيح المعلومات وتعديل الاتجاهات خاصة فيما يتعلق بدور الأخصائى الاجتماعى المهنى فى تحقيق عملية المساعدة.

السبب السادس،

هناك أوجه تشابه واضحة بين مكونات عملية الاتصال ومهنة الخدمة الاجتماعية حيث اننا نلاحظ أن كل طريقة مهنية لها مكونات مشتركة هي مايلي:

- الاخصائى الاجتماعى.
- العميل (فرد، جماعة، مجتمع).
- الموضوع أو المشكلة.
- الوسائل المستخدمة فى ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- العلاقة المهنية.
- الأساليب المهنية لكل طريقة فى ممارسة الخدمة الاجتماعية.
- العائد المتوقع من ممارسة الخدمة الاجتماعية.

ولننظرنا إلى عملية الاتصال نلاحظ ما يلي:

- | | | |
|----------------------------|-----------|--|
| (١) الأخصائي الاجتماعي | ← يقابلة | ← المرسل في الإنصال |
| (٢) العميل | ← يقابلة | ← المستقبل في الإنصال |
| (٣) الموضوع أو المشكلة | ← يقابلة | ← الرسالة في الإنصال |
| (٤) وسائل الممارسة المهنية | ← يقابلها | ← وسائل الإنصال |
| (٥) العلاقة المهنية | ← يقابلها | ← العلاقة والمناخ العام في الاتصال |
| (٦) الأساليب | ← يقابلها | ← الأساليب المباشرة وغير المباشرة في الاتصال |
| (٧) العائد المتوقع | ← يقابلة | ← التغذية الراجعة في عملية الاتصال |

السبب السابع:

تهتم عملية الاتصال بنقل المشاعر والتأثير فيها بالأساليب المختلفة وكذلك إتاحة الفرص المناسبة للتعبير عنها ارتباطاً بالموضوع الاتصالي أو بالأفكار والمعتقدات التي يتسم بها المستقبل.

وفي الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية يهتم الأخصائي الاجتماعي بالمشاعر كعامل أساسي في تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية.

ومن أهم تلك المشاعر التي نلاحظها في ممارسة الخدمة الاجتماعية ما يلي:

- المشاعر السلبية.
- المشاعر العدوانية.
- المشاعر الإيجابية.
- المشاعر المقاومة للعمل.
- المشاعر المحزنة للعمل.
- المشاعر المكتونة.
- المشاعر الاندفاعية.

• مشاعر الگرمبالاة.

• مشاعر الإقدام والمبادرة.

ويستطيع الاخصائى الاجتماعى ان يستفيد من عملية الاتصال بالتعرف على ذلك المشاعر وأنواها وان يسعى الى تغييرها ان كانت غير مقبولة أو تدعيمها وترسيخها اذا كانت مرغوبة وايجابية وتساهم فى تحقيق اهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

مثال:

فى حالة وجود مشاعر عدوانية بين أعضاء مركز الشباب فان الأخصائى يستطيع خلال عملية الاتصال ان يفهم أسباب تلك المشاعر التى لدى هؤلاء الأعضاء وان يسعى الى تغييرها أو تعديلها ويحولها إلى مشاعر إيجابية ومحفزة للمشاركة والعمل من خلال إكسابهم معلومات جديدة حول الموقف، وتدريبهم حول كيفية المشاركة فى الأنشطة والبرامج أو عقد مقابلة معهم لمساعدتهم على التعبير الحر الهادف عن مشاعرهم وأسبابها.

السبب الثامن:

تعد عملية الاتصال أساسية منذ بداية التعامل مع وحدات العمل خلال ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية المختلفة وهذا يجعل كل فرد يتعامل مع الاخصائى الاجتماعى يشعر بأهميته وقيمته حيث أن الفرد عندما يحصل على ما يحتاج من معلومات وخبرات يشعر بالأمان وهذا يؤدي بالتالى إلى استمرارية التعامل والتفاعل مع الاخصائى طالما هناك مواقف وموضوعات تتطلب هذا الاتصال مما يدعم انتماء الأفراد للمؤسسات التى يتعاملون معها ويقوى رغبتهم فى اللجوء إلى الاخصائى الاجتماعى كشخص مهنى متخصص فى ممارسة الخدمة الاجتماعية عند الحاجة إلى خدمات المؤسسة التى يعمل بها.

رابعاً، تحليل مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية؛

تتشابه مهارة الاتصال مع ممارسة الخدمة الاجتماعية في مكوناتها وفي المضمون الذي يهتم به الاختصاصي الاجتماعي الذي يركز على عملية التفاعل، ولكن هناك بعض الاختلاف من حيث أن هناك مراحل وعمليات يرتبط بها الاختصاصي ويلتزم بأساليب ونماذج مهنية تميز الممارسة المهنية بالشكل الذي يتناسب معها كمهنة للمساعدة.

وإذا كانت مهارة الاتصال ضرورية في ممارسة الخدمة الاجتماعية مما يجعلها تسعى إلى تحليل وشرح كيفية تطبيق تلك المهارة من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية على النحو التالي:

(١) تحليل المهارة من حيث الأهداف التي تسعى إليها؛

حيث أن عملية الاتصال تسعى إلى أن تحقق تغييراً وتدعيماً للجوانب الشخصية والاجتماعية فمن يشترك في تلك العملية من الأفراد والجماعات والمجموعات فالهدف ليس مجرد نقل المعلومات أو التعرف على الاتجاهات ولكن هو تحقيق تغيير واضح وبناء في بعض المكونات الاساسية التي يمكن أن تفيد في تحقيق أهداف ممارسة الخدمة الاجتماعية في موقع المساعدة.

(٢) تحليل المهارة من حيث المكونات الاساسية الخاصة بها؛

ويتطلب ذلك تحديد ما يتطلبه كل عضو حتى يمكن استخدام المهارة بالإيجابية المناسبة لها فالأخصائي كمرسل لابد أن تتوفر لديه الاستعدادات المناسبة والقدرات المطلوب لتوصيل الرسالة بالأسلوب المناسب حتى تحقق الهدف منها كذلك لابد من دراسة شخصية الطرف الآخر كفرد أو جماعة أو مجتمع وما هي العلاقة بين الطرفين هل هي علاقة مهنية أم علاقة اجتماعية مثل باقي العلاقات وما هي وسائل عملية الاتصال وارتباطها بالمشكلات والموضوعات.

(٢) تحليل المهارة من حيث الموجهات التي تدفع الاخصائي وتحفزها لاستخدامها كمهارة اتصالية،

وهذه الموجهات تدفع الاخصائي لاستخدام مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة ويمكن أن نضع أهم المحددات في هذا المجال على النحو التالي:

- الموجهات النظرية، التي تتعلق بالأفراد والجماعات والمجتمعات وضرورة توجيه رسائل معينة طبقاً لموضوع المساعدة والمواقف الخاصة بها.
- الموجهات المهنية، تنشأ مع ما تم دراسته في طرق الخدمة الاجتماعية، وما تتضمنه من أساليب ونماذج ومستحدثات خاصة بالممارسة مما يتيح الفرصة لإيجاد الارتباط والعلاقة بين موضوعات الاتصال وتلك المكونات المهنية.

ومثالاً لذلك، نلاحظ أن الاخصائي الاجتماعي يستخدم نموذج التركيز على المهام مع بعض الحالات التي يتطلب علاجها استخدام هذا النموذج وبالتالي لا بد من القيام بالاتصال الناجح مع الطرف الآخر لتحديد المهمة وكيفية القيام بها والتدريب عليها حتى يمكن تحقيق التغيير المطلوب.

- الموجهات البيئية، حيث أنه من خلال خبرات الاخصائي ودراسته للبيئة المحلية من كافة جوانبها الاقتصادية والديموجرافية والاجتماعية يتبين أنه لا بد من توجيه بعض الرسائل التي تتعلق بتعديل بعض القيم أو تغيير بعض الاتجاهات التي حصلوا عليها واكتسبوها من البيئة المحلية.

مثال، أطفال الشوارع يكتسبون سلوكيات تعرضهم لمخاطر مثل استخدامهم للعقاقير، وقيامهم ببعض الانحرافات كالسرقات وعندما يتعامل معهم الاخصائي كأفراد وكمجموعة لا بد من توجيه رسائل حول سلبية تلك السلوكيات وسوء التصرفات التي يقومون بها والتأثيرات الناتجة من تلك السلوكيات في علاقاتهم بالأسرة والمجتمع وتقديم بديلاً عنها يجب التمسك به والسير بمقتضاه.

• **موجهات الخبرات السابقة:** حيث أن لكل اخصائى اجتماعى خبرات سابقة خاصة من يعملون فى مجال معين منذ فترة طويلة.

وهذه الخبرات ترتبط بطبيعة التعامل مع وحدات العمل وكيفية تحديد نماذج الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على الرغم من أن هناك اساس مهنى وهو فردية العميل أو وحدة العمل وخصوصية التعامل معه إلا أننا يمكن أن نضع بعض الخبرات السابقة التي يمكن أن يستفيد منها الاخصائى الاجتماعى على النحو التالى:

- الخبرات المتعلقة بكيفية الحصول على المعلومات.
- الخبرات المتعلقة باستخدام وسائل معينة فى التعامل مع وحدات العمل والاستفادة من تلك الوسائل فى دراسة أو تحديد المشكلة.
- الخبرات المتعلقة بالأساليب المناسبة للتعامل مع حالات معينة ذات طابع خاص كالمدمنين، أطفال الشوارع، المرضى بأمراض مستعصية.
- الخبرات المتعلقة وكيفية تكوين العلاقة المهنية وتدعيمها ونموها خلال المواقف المختلفة.
- الخبرات الخاصة وكيفية إيجاد الارتباط والعلاقة بين وحدات العمل ومنظمات المجتمع التى يمكن الاستفادة منها فى مساعدة العميل.

خامساً: الجوانب الموضحة لمهارة الاخصائى الاجتماعى فى الاتصال،

يقوم الاخصائى الاجتماعى بممارسة أدواره المهنية فى مهنة الخدمة الاجتماعية مستخدماً عملية الاتصال بكافة مكوناتها ومتطلباتها واعياً لخطواتها حتى يمكن تحقيق الأهداف المرتبطة والمتوقعة من القيام بعملية الاتصال ارتباطاً بأهداف مهنة الخدمة الاجتماعية وعليها أن نحدد ما هى الجوانب التى يمكن أن توضح مهارة الاخصائى فى القيام بعملية الاتصال.

ويمكن أن نحدد أهم تلك الجوانب فيما يلى،

الجانب الأول،

تتضح مهارة الاختصاصى الاجتماعى فى اختيار العناصر المناسبة للقيام بعملية الاتصال وبناء على تحديد تلك العناصر التى ترتبط بمجال عمل الاختصاصى، طبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، موضوع المشكلة أو الموقف الذى يتطلب التدخل المهنى.

الجانب الثانى،

تتضح مهارة الاختصاصى للقيام بعملية الاتصال من خلال تهيئته المستقبل سواء كان فرداً أم جماعة أم مجتمع للاستفادة من عملية الاتصال والحصول على رد فعله أو صدى الرجوع فى كل موقف اتصالى حتى يكون هناك تفاعل مستمر وتواصل فى المشاركة بين الاختصاصى الاجتماعى والطرف الآخر المشترك فى عملية الاتصال.

الجانب الثالث،

تتضح أيضاً للجوانب المهارية فى عملية الاتصال التى يقوم بها الاختصاصى الاجتماعى من حيث اختيار المجالات المناسبة للاتصال التى يمكن أن تساهم فى تحقيق الأهداف المرجوه من تلك العملية وأهم تلك المجالات:

أ - المجال المكاني، من حيث المكان الذى سيتم فيه الاتصال هل هو مكتب، الاختصاصى الاجتماعى، أم المنزل خلال الزيادة المنزلية أم حجرة النشاط خلال أحد الأنشطة التى يشترك فيها الأعضاء.

ب- المجال الزماني، وهو اختيار الاختصاصى الاجتماعى للتوقيت المناسب لإجراء الاتصال سواء من حيث الفترة الزمنية التى تتطلبها عملية الاتصال، كذلك من حيث بداية الاتصال صباحاً أم مساءً -- تبعاً للموقف الذى يواجه وحدة التعامل (الفرد، الجماعة، المجتمع).

جـ- المجال العام، ويعتبر المجال العام معبراً عن المناخ العام الذى تنفذ فيه عملية الاتصال من حيث الروح المعنوية، العلاقة بين طرفى عملية الاتصال، كذلك طبيعة الموضوعات والمشكلات والتأثير العام الناتج عنها من حيث المشاعر والاتجاهات الناتجة عن تلك الجوانب.

ونلاحظ أن المجال العام قد يرتبط بمصادر التشويش أى وجود الأصوات، الأفراد، مصادر الإضاءة والتهوية، ضيق المان وغيرها من مصادر التشويش التى يمكن أن تؤثر فى تحقيق أهداف الاتصال.

د - اختيار جوانب الاتصال، فى مواجهة المشكلة، الموضوع، والموقف حيث ترتبط المشكلات بجوانب أساسية تتميز بها وترتبط بها ارتباطاً وثيقاً وتختلف تلك الجوانب من مشكلة إلى أخرى بالإضافة إلى أن كل جانب له مظاهر معينة ومضمون موضوعات الاتصال يتضح من خلال التعامل والاتصال:

وأهم الجوانب التى يمكن أن يتضمنها ما يلى:

- الجانب المعرفى.
- الجانب الوجدانى.
- الجانب السلوكى.
- الجانب الذى يتعلق بالخبرات السابقة.
- جانب الاستعدادات المرتبطة بالمشكلة ومواجهتها.
- جانب العلاقات سواء مع الأخصائى الاجتماعى أو مع المرتبطين بالمشكلة مثل أفراد الأسرة.
- جانب التفاعل والمشاركة فى موضوع الاتصال.

الجانب الرابع:

تتضح الجوانب المهارية عند القيام بعملية الاتصال من حيث مدى استفادة الأخصائى الاجتماعى بالتغذية الراجعة أو رجوع الصدى أى رد فعل الطرف الآخر فى الاتصال.

والأخصائى الاجتماعى الذى يتميز بالمهارة يستطيع أن يستخدم رد الفعل فى تفهم المشكلة أو الموضوع، دراسة شخصية وحدات العمل، التعرف على أهم العوامل المؤثرة فى الموقف ووضع أولويات مواجهتها، ووضع خطة عملية المساعدة أو برنامج التدخل المهنى المناسب.

الجانب الخامس:

تتضح مهارة الأخصائى الاجتماعى فى عملية الاتصال من حيث التغيير الذى حدث فى بعض جوانب شخصية وحدات العمل وكذلك الموضوع أو الموقف الذى يرتبط بالاتصال.

ويمكن أن يتضح التغيير من حيث الجوانب التالية:

- التغيير نحو تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائى الاجتماعى وطرف الاتصال الآخر سواء إن فرداً أو جماعة أو مجتمع.
- التغيير من حيث تكوين الاستعدادات المناسبة لمواجهة الموقف أو المشكلة بالإمكانات المتاحة لدى العميل أو المؤسسة أو المجتمع.
- التغيير فى الرغبة للتعرف على المزيد من المعلومات والخبرات التى يمكن الاستفادة منها فى مواجهة المشكلات أو المواقف التى يعانى منها الفرد، الجماعة، أو المجتمع.
- التغيير فى اتخاذ خطوات إيجابية واضحة وإجراءات تعبر عن مواجهة المشكلة أو المواقف التى تعانى منها وحدات العمل.

سادساً، تعليم مهارة الاتصال في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية،

يمكن أن نحدد أهم الخطوات الخاصة بتعليم مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية على النحو التالي،

الخطوة الأولى:

تحديد الهدف من المهارة بصورة عامة وبطريقة إجرائية واضحة مع تحديد أهم المظاهر والجوانب التي تحدد تلك الأهداف وتوضيحها.

الخطوة الثانية:

تحديد المكونات الرئيسية للمهارة من حيث العناصر والأساليب والمحددات التي يجب مراعاتها وشرحها بالتفصيل للطالب أو المتعلم قبل البدء في تعليمه وتدريبه على ممارستها.

الخطوة الثالثة:

التهيئة المناسبة للمتدربين في مجال مهارة الاتصال سواء من الجانب النفسى أو من الجانب الاجتماعى الذى يدعم عملية تعليم المهارة بالمضمون المهنى والعلمى لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.

الخطوة الرابعة:

اختيار وسائل التدريب المناسبة على أن تشمل كافة طرق الخدمة الاجتماعية وتطبيقات واضحة للمبادئ والأسس المهنية التى تتعلق بالممارسة المهنية فى مواقف مختلفة ومتنوعة قدر الإمكان.

الخطوة الخامسة:

التدرج فى تعليم المهارة من الجوانب البسيطة مثل المرحلة الاستهلاكية فى استقبال العملاء أو بداية الاجتماع مع الجماعات ثم الاتجاه الاستهلاكية فى استقبال العملاء أو بداية الاجتماع مع الجماعات ثم الاتجاه نحو التعمق فى تطبيق المهارة مثل نقل المعارف والمعلومات المختلفة المرتبطة بموضوع المهارة.

الخطوة السادسة:

ربط تعليم المهارة بالمواقف والمشكلات الواقعية لبعض العملاء أو المشروعات والبرامج الخاصة بالمجموعات والجماعات كمثال ونموذج لما سيقوم به الأخصائي الاجتماعي في الواقع الفعلي لتطبيق المهارة .

الخطوة السابعة:

مراعاة الاستفادة من نظريات التعلم المختلفة مثل نظريات المجال، نظريات المثير والاستجابة بالإضافة للاستفادة من المكونات المعرفية والمهنية التي تتوفر لدى الأخصائي الاجتماعي .

الخطوة الثامنة:

مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين حيث أن الأفراد الذين سيشاركون في تعلم المهارة في الاتصال سوف يختلفون فيما بينهم من حيث قدراتهم الخاصة في التحدث والاستماع والإقناع للآخرين ومواجهتهم للمواقف وكيفية استخدام أساليب الاستشارة كلما أمكن ذلك .

الخطوة التاسعة:

استخدام التدريب في البيئة الطبيعية كلما أمكن ذلك فهناك تعليم في قاعات المحاضرات، تعليم عملي في المؤسسات المتخصصة ومع الفئات المستهدفة وهذا أفضل لأنه يجعل هناك علاقة واقعية بين الطرفين .

الخطوة العاشرة:

التقويم المرحلي لكل مرحلة تعليمية يشترك فيها المدرب والمتدرب (الطالب أو الأخصائي) حتى يمكن الاستفادة من الجوانب الإيجابية ومواجهة الجوانب السلبية كلما أمكن ذلك ،

وفيما يلي الإطار العام لتعليم مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية كنموذج تطبيقي:

- المرحلة التميدية ← مقدمة عن الاتصال وأهميته ١٥ دقيقة
- مرحلة البداية ← شرح المكونات والعناصر ٢٠ دقيقة
- نماذج عملية في الاتصال ← نماذج من الاتصال مشاهدة ٢٠ دقيقة
- وسائل الاتصال الأساسية ← في أنواع الوسائل واستخداماتها في ٢٠ دقيقة
في الخدمة الاجتماعية مجالات الممارسة
- تدريب عملي على الوسائل ← نماذج من التدريبات ١٥ دقيقة
- الاتصال الأفقي والرأسي ← بالمنظمات ببيان نموذج مؤسسي ١٥ دقيقة
- إجراء الاتصال من خلال ← ورش عمل حول إعداد برنامج ٤٥ دقيقة
- مجموعات عمل
- تقويم الاتصال ← وسائل وأساليب التقويم الاتصالي ٣٠ دقيقة

وهي عبارة عن دورة تدريبية في ثلاث ساعات حول مهارة الاتصال.

سابعاً، تقويم مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية؛

يمكن تقييم مهارة الأخصائي الاجتماعي في الاتصال من حيث المحددات الآتية:

المحدد الأول:

تقويم المهارة من حيث مدى خبرة الأخصائي في ممارسة الاتصال طبقاً لطبيعة المشكلة وجوانبها المختلفة والأفراد أو الجماعات، أو المجتمعات التي تعاني منها أو تتطلب التدخل المهني من الأخصائي الاجتماعي.

المحدد الثاني:

تقويم المهارة من حيث الإلتزام بخطوات الاتصال المعروفة والتأكد من قيام كل عنصر بالدور الذي يجب أن يقوم به طبقاً لموقف الاتصال في إطار الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

المحدد الثالث،

تقويم مهارة الاتصال في إطار تطبيق المبادئ والأسس والمهارات المهنية للخدمة الاجتماعية تأكيداً للارتباط الوثيق بين الاتصال والخدمة الاجتماعية.

المحدد الرابع،

تقويم مهارة الاتصال من حيث الأهداف التي تحققت بعد قيام الأخصائي الاجتماعي بالاتصال ارتباطاً بأهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية من خلال التعامل مع وحدات العمل المختلفة (فرد، جماعة، منظمة، مجتمع).

المحدد الخامس

تقويم مهارة الاتصال التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي من حيث مدى ملائمة الأساليب المستخدمة في الاتصال مع طبيعة المشكلات والمواقف وكذلك مع الفئات التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي (شباب، أطفال، معاقين، مسنين الخ).

المحدد السادس،

تقويم مهارة الاتصال من حيث التزام الأخصائي الاجتماعي بشروط الاتصال الجيد الذي يرتبط بالممارسة الفعلية للاتصال حتى يمكن تحقيق الأهداف المرجوة، التي من أهمها:

- تحديد أهداف الاتصال.
- توفير العناصر اللازمة لإتمام الاتصال.
- اختيار المكان والوقت.
- الاهتمام بالتعبير اللفظي وغير اللفظي.
- توفير الأدوات والإمكانات اللازمة.
- التدريب على استخدام الوسائل الاتصالية.

ويمكن للأخصائي الاجتماعي أن يحدد جوانب تقويمية أخرى لها أهمية في مجال ممارسته للاتصال من خلال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

عناصر تقويم مهارة الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية



عملية الاتصال وتفاعلها وارتباطها بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الأخصائي



محددات رئيسية تراعى في تقويم مهارة الاتصال في الخدمة الاجتماعية

ثامناً؛ الصعوبات التي تواجه الأخصائي عند ممارسته لمهارة الاتصال؛

تواجه الأخصائي الاجتماعي عدة صعوبات عند ممارسته لمهارة الاتصال ويفضل ربط تلك الصعوبات بالعناصر الأساسية في عملية الاتصال وتحقيق أهدافها.

وفيما يلي أهم الصعوبات التي يمكن تحديدها في هذا المجال على النحو التالي؛

الصعوبة الأولى؛ راجعة للمرسل (الأخصائي الاجتماعي)؛

وتتمثل تلك الصعوبة في عدم خبرة الأخصائي التي تؤهله للقيام بهذا العمل سواء من حيث المعارف والمهارات اللازمة للاتصال مثل المهارة في الإنصات والمهارة في التحدث حيث أنها مهارات مرتبطة بعملية الاتصال، بالإضافة إلى عدم

قدرة الأخصائي على استخدام إمكانياته الذاتية التي تميزه مثل قدرته على الملاحظة والتجاوب مع الآخرين وكذلك نتضح تلك الصعوبة في عدم إدراك الأخصائي للأهداف التي يسعى إليها من خلال عملية الاتصال.

الصعوبة الثانية، الصعوبة الراجع إلى الرسالة،

من حيث عدم وضوحها، عدم إمكانية الحصول على المعارف والمعلومات اللازمة لتوضيحها للآخرين أو عدم وضوح حدود الرسالة من حيث المطلوب هل هو اكتساب مهارات معينة، أو تعديل سلوكيات لازمة للطرف الآخر مما يفقد الرسالة أهميتها وحيويتها.

بالإضافة إلى أن تلك الصعوبة تتضح في تكرار الرسالة بنفس المضمون والأسلوب مما قد يؤدي إلى الملل والروتين في عملية الاتصال وعدم قابلية الطرف الآخر في المشاركة والتفاعل والاستفادة منها.

الصعوبة الثالثة، تتضح تلك الصعوبة في استخدام الوسيلة،

ويرجع ذلك إلى أن الوسيلة قد تكون غير مناسبة لموضوع الاتصال وبالتالي لا يتحقق الغرض من استخدامها، أو قد تكون الوسيلة غير ملائمة للصفات العمرية التي تستخدم معها بالإضافة إلى أنه يصعب الحصول على الوسائل اللازمة في بعض الأحيان.

كذلك تتضح صعوبة استخدام الوسيلة من حيث عدم خبرة الأخصائي اللازمة لاستخدام الوسيلة في إطار عملية الاتصال مما قد يؤثر تزييراً سلبياً في تحقيق أهداف الاتصال لنتيجة استخدام الوسيلة غير الملائمة أو استخدامها بطريقة غير صحيحة.

الصعوبة الرابعة، الصعوبة الراجعة للمستقبل،

نتضح تلك الصعوبة من خلال التفاعل مع شخصية المستقبل أي وحدات العمل المستهدفة من عملية الاتصال خلال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية

قد يكون العميل كطرف آخر من المعاقين عقلياً ويصعب القيام بعملية الاتصال معه وقد يعتقد الطرف الآخر اعتقادات خاطئة من حيث قدرة الأخصائي في التعاون معه أو تأكيد الأخصائي لمساعدته وعدم الثقة في ذلك نتيجة اضطراباته الشخصية وكذلك قد تتضح الصعوبة في شعور الأسرة بالوصمة الاجتماعية نتيجة لجود أحد أفراد الأسرة في حالة الإدمان وعدم الرغبة في التحدث عن حالة الابن صراحة مع الأخصائي الاجتماعي يمثل عائقاً من عوائق الاتصال السليم.

الصعوبة الخامسة: الصعوبة الراجعة للتغذية العسكية:

ترجع هذ الصعوبة إلى أن عدم الحصول على التغذية الراجعة أو رجع الصدى من الطرف الآخر مما يدل على عدم الاستفادة من الاتصال أو ليست لدى الطرف الآخر القدرات المناسبة للتعبير عن مدى الاستفادة من عملية الاتصال تشكل هذه الصعوبة معوقاً أمام استمرارية عملية الاتصال بالإضافة رلى أن هذه الصعوبة تتضح عندما تطول عملية الحصول على التغذية الراجعة أو رجع الصدى وتفقد بالتالى عملية الاتصال حيويتها وفاعليتها في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

وقد تكون هناك صعوبات أخرى ترجع للعوامل المؤثرة في عملية الاتصال مما يجعل الأخصائي يهتم بتحديد تلك الصعوبات ومحاولة علاجها ومواجهتها.

تاسعاً: مقومات الاتصال الفعال:

هناك عوامل أساسية تحقق نجاح أو فاعلية عملية الاتصال يمكن تحديدها حتى يمكن توفير العوامل المناسبة للوصول للأهداف المتبغاة من عملية الاتصال وأهم تلك العوامل ما يلي:

المقوم الأول: الوضوح المعرفي وتوفير البيانات:

إن استقبال المعلومات الناقصة أو الغامضة أو غير الكافية تخلق حالة من التوتر وتجعل الطرف الآخر في الاتصال يسعى للحصول على معلومات جديدة أو مراجعة ما لديه من بيانات.

ولذلك يسعى من يقوم بعملية الاتصال إلى التناسق والاتزان المعرفى لدى الفرد أى ما يتوفر لديه من معارف وبيانات يتمشى مع طبيعة الموضوع أو المشكلة وتمثل الشائعات نموذجاً حياً للاتصال الذى يترك نوعاً من الاضطرابات وعدم التوازن حيث أن الشائعات تهدد العلاقات أو التأثير فى الروح المعنوية للآخرين.

المقوم الثاني، القدرة على مقاومة المؤثرات الخارجية والذاتية في بيئة الاتصال،

هناك مؤثرات خارجية تواجه عملية الاتصال فالاستجابة للمؤثرات الخارجية يعنى استسلام الفرد لههدف المؤثرات ولذلك يجب على الفرد انتقاء المعارف والبيانات والمعلومات بجانب اليقظة لكل المؤثرات الخارجية والداخلية التى يتعرض لها وتفرض عليه أثناء عملية الاتصال بالآخرين.

المقوم الثالث، بيئة الاتصال،

بعد المناخ النفسى والاجتماعى فى عملية الاتصال من المقومات الأساسية فى نجاح عملية الاتصال فقد يؤثر قادة الجماعات بصورة كبيرة على تحديد طبيعة المناخ الاجتماعى والنفسى من خلال الأسلوب الديمقراطي عن طريق مساعدة الأعضاء على الاقتراحات والمناقشة والتخطيط لأنفسهم.

المقوم الرابع، تنشيط السلوك الاتصالي،

تؤثر فى عملية الاتصال دوافع وقوى محركة ومجهة لتنشيط عملية التبادل المعرفى والخبرة والتجارب بالمشاعر والأفكار بين طرفي العلاقة.

ويجب أن يقوم الأخصائى الاجتماعى بالتنشيط والتحفيز من خلال إثبات الذات حيث أن دافع الفرد لإثبات ذاته يحفزه إلى التحصيل المعرفى والأداء المتميز والإنجاز خلال عملية الاتصال.

المقوم الخامس، مشكلات استخدام اللغة،

يقع الكثير من الأفراد فى الاعتقاد بأن الآخرين يدركون معانى كلماته بنفس الطريقة التى يدركها وغالباً نجد أن هناك فروقاً واختلافات فى اختيار وتركيب الكلمات فى جمل يكون لها معانى واضحة.

ففى اللغة العربية قد يكون لبعض الكلمات أكثر من معنى كذلك استخدام الكتابة، الاستعارة، التورية مما يجعل المعانى فريضة للأفكار الخاصة.

وتشكل اللهجات المختلفة فى اللغة الواحدة والمسميات الخاصة بكل مجتمع عاملاً هاماً يجب مراعاة تأثيره حتى لا يعطل عملية إدراك المعنى بصورة شاملة.

المقوم السادس: التنظيم المؤسسى والوظيفى،

التنظيم المؤسسى الرسمى عبارة عن مجموعة العلاقات بين جميع المكونات والمقومات أى بين جميع الأقسام والإدارات والوحدات.

ومن أهم المبادئ التنظيمية المؤسسية والوظيفية ما يلى،

• وحدة الاتصالات وهى التى تحدد المستويات التى تقوم بإرسال المعلومات واستقبالها.

• نطاق الإشراف وهو تحديد العدد المناسب من العاملين الذين يستطيع المشرف أن يخضعهم لإشرافه ويتوقف تحديد العدد على توفير إمكانيات الاتصال.

• وجود هيكل تنظيمى قوى موضحاً للاختصاصات والمسئوليات داخل المؤسسة.

• وجود قنوات اتصال لربط المنظمة بالبيئة الخارجية بصورة محددة ودائمة خاصة ما يتعلق بالأنشطة بصفة عامة.

عاشراً: تدريبات عملية حول مهارة الاتصال،

التدريب الأول

(استخدام وسائل الاتصال)

التدريب،

ما هى الوسائل المناسبة التى يمكن استخدامها للاتصال مع الفئات العمرية والعملاء الذين يتعامل معهم الأخصائى الاجتماعى عل يأتى النحو التالى:

١ - طفل عمره (٧ سنوات) يعانى من التأخر الدراسى.

٢ - رجل مسن لديه مشكلات مع أسرته.

- ٣- خريج جامعى يرغب القيام بتنفيذ مشروع صغير .
- ٤- الاجتماع مع جماعة خدمة البيئة .
- ٥- الرغبة فى التعامل مع الوحدات الاجتماعية العاملة فى مجال المساعدات الاجتماعية .

مناقشة التدريب:

يمكن تحديد وسائل الاتصال المناسبة مع الفئات السابقة على النحو التالى:

الفئات والعملاء	الوسائل المناسبة للاتصال
طفل عمره ٧ سنوات يعانى من التأخر الدراسى	
رجل مسن لديه مشكلات مع أسرته	
خريج جامعى يرغب فى القيام بتنفيذ مشروع صغير	
الاجتماع مع جماعة خدمة البيئة	
الرغبة فى التعامل مع الوحدات الاجتماعية العاملة فى مجال المساعدات الاجتماعية	

التدريب الثاني (وضع خطة للاتصال)

التدريب:

عينت خبيراً في المجلس القومي لرعاية الطفولة والأمومة وطلب منك وضع خطة للاتصال بالأمهات في بيئة شعبية لتوعيتهن بالوقاية من إصابة أطفالهن من أمراض الطفولة .

ما هي العناصر الأساسية التي تشتمل عليها تلك الخطة من حيث:

- ١- أهم أهداف الاتصال في هذا المجال .
- ٢- أهم عناصر الاتصال .
- ٣- الموضوعات التي يمكن أن يتضمنها الاتصال .
- ٤- عوامل نجاح الخطة المقترحة .

مناقشة التدريب:

- ١- أهم أهداف الاتصال في هذا المجال:

*

*

*

*

*

- ٢- أهم عناصر الاتصال:

*

*

*

*

*

٣- الموضوعات التي يمكن أن يتضمنها موضوع الاتصال:

- *
- *
- *
- *
- *
- *
- *

٤- عوامل نجاح الخطة المقترحة:

- *
- *
- *
- *
- *
- *
- *

التدريب الثالث

(جوانب مهارة الاتصال)

التدريب،

ما هي المظاهر والمؤشرات والجوانب المهارية التي توضح مهارة الأخصائي الاجتماعي في عملية الاتصال خلال ممارسة الخدمة الاجتماعية؟

مناقشة التدريب،

يمكن تحديد مظاهر ومؤشرات وجوانب مهارة الأخصائي الاجتماعي في عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية في الجوانب التالية:

الجانب الأول،

.....
.....
.....
.....

الجانب الثاني،

.....
.....
.....
.....

الجانب الثالث،

.....
.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

الباب الرابع

مهارات تخصصية

الفصل الأول : مهارة التعليم والتدريب .

الفصل الثاني : مهارة إدارة وتنظيم الندوات .

الفصل الثالث : مهارة إدارة وتنظيم المعسكرات .

الفصل الرابع : مهارة القيادة .

الفصل الخامس : مهارة إعداد البحوث النظرية .

مهاراة التعليم والتدريب

- أولاً : عملية التعليم ومضمونها .
- ثانياً : موضوعات العملية التعليمية والمواد .
- ثالثاً : العملية التدريبية وموضوعاتها .
- رابعاً : الموجهات الأساسية فى التدريب .
- خامساً : الفروق الأساسية بين التعليم والتدريب .
- سادساً : اكتساب وتنمية الخبرات المهنية .
- سابعاً : العناصر التي يجب توافرها فى العملية التدريبية .
- ثامناً : الصعوبات التي تواجه العملية التدريبية .
- تاسعاً : المشاركة بين المدرب والمتدربين .
- عاشراً : تدريبات عملية .

الفصل الأول

مهارة التعليم والتدريب

وفيما يلي أهم الجوانب الأساسية في مهارة التعليم والتدريب :

أولاً: عملية التعليم ومضمونها :

التعليم عملية مشتركة بين طرفين ، أحدهما المعلم والآخر المتعلم ارتباطاً بموضوعات وحقائق معينة تسعى إلى نقلها إلى الجانب المتعلم ، بناء على مساعدته في فهم وإدراك المضمون الأساسي الذي تتضمنه تلك العملية من أجل إحداث تعديل وتغيير في شخصية المتعلم خاصة في الجوانب الآتية :

- ١- تعديل أو تغيير في الجانب الإدراكي للمفاهيم والموضوعات .
- ٢- تعديل أو تغيير في منهجية التفكير التي يتسم بها الفرد .
- ٣- إكسابه حقائق ومعلومات جديدة متطورة .
- ٤- تكوين ، تعديل أو تغيير في بعض الاتجاهات الإنسانية والمهنية المرتبطة بمجال العمل .
- ٥- تعديل أو تغيير بعض السلوكيات التي ارتبطت بالموضوعات التي تتضمنها عملية التعليم .

ثانياً ، موضوعات العملية التعليمية :

الموضوع الأول : أهداف العملية التعليمية :

يمكن تحديد أهداف العملية التعليمية فيما يلي :

الهدف الأول ، التعليم يركز على التفاعل الهادف بين طرفي العملية التعليمية ، من أجل تحقيق هدف محدد هو فهم وإدراك المتعلم للحقائق والمعلومات التي يتم نقلها من الطرف الأول (المعلم) إلى الطرف الثاني (المتعلم) .

الهدف الثاني ، التكوين التربوي في شخصية الفرد من جهة التعليم حتى يكون الفرد قادر على المشاركة ، التفاعل واتخاذ القرارات المناسبة ، استخدام قدراته التي يتميز بها لمواجهة مشكلاته ومشكلات مجتمعه الذي يعيش منه .

الهدف الثالث ، مساعدة الأفراد على توظيف المعرفة والخبرات المختلفة
التي حصلوا عليها في حياتهم الشخصية وحياتهم الاجتماعية من أجل أن
استخدام العلم في خدمة الإنسان والمجتمع .

الهدف الرابع ، تكوين منهجية في التفكير من خلال دراسة النظريات
والحقائق والموضوعات المختلفة ، التي يتضمنها المعلم والتي يبحث فيها الأفراد
بالرساليب العلمية المختلفة .

الهدف الخامس ، يتضمن العلم مجمو موجهات لسلوكيات الإنسان في
المواقف المختلفة أو من خلال تعامله في المجالات التي ينتمي إليها ، حتى
يمكن أن تكون لدينا إتجاهات علمية واضحة ومحددة في مواجهة المواقف
والمشكلات الخاصة بالممارسة المهنية في العمل .

الهدف السادس ، يوجه العلم الأفراد نحو الابتكار والإبداع لخدمة الإنسانية
والمجتمع ولا يستطيع أى إنسان أن يصل إلى تلك الدرجة دون موارد وإمكانات
متعددة ، ودون توفر مناخ علمي وإمكانات تعليمية قادرة في تحقيق تلك
الأهداف .

وفي إطار ما سبق فإن العلم يحقق فوائد متعددة منها ما هو خاص (الفرد ،
الأسرة ، والمجتمع) بكل ما يتضمنه من مؤسسات ومنظمات متعددة .

الجانب الثاني : الأساليب العلمية التي يمكن استخدامها في العملية
التعليمية ،

يستخدم المعلم أساليب متعددة من أجل تحقيق الأهداف التي يسعى إليها
كلية ويتوقف اختيار الأسلوب على محددات معينة نذكر فيها ما يلي :

١- خصائص الأعضاء الذي سوف يتعلمون .

٢- الأهداف التي نسعى إليها .

٣- مدى خبرات الأفراد الذي سوف يتبع معهم الأساليب العلمية .

٤- علاقة الخبرات المقترحة بالمضمون العلمي الذي يوجه على العمل .

٥- مدى توفر الأدوات والموارد اللازمة لتكوين الزسلوب واستخدامه .

٦- الخبرات السابقة في استخدام هذا الأسلوب .

وفيما يلي أهم أنواع الأساليب العلمية التي يمكن استخدامها :

الأسلوب الأول ،

أسلوب المحاضرة ، يلقي المعلم أو المسئول عن العملية التعليمية موضوعات هامة على المتعلمين ، ثم يمكن فتح باب المناقشة للحاضرين وهناك ما يسمى بالمحاضرة السريعة ، أى أن المحاضرة لا تستغرق وقت طويلاً (٢٠ دقيقة) وترك الفرصة للمناقشة والتعليم والتفكير المنطقي للوصول إلى النتائج العلمية العملية .

الأسلوب الثانى ،

أسلوب المناقشة الجماعية ، وهو طرح الموضوع الذى ترغب فى عرضه وتعليمه على الأفراد والجماعة ثم إعطاء الفرصة لإدارة الحوار والمناقشة ، بناء على مضمون تلك المحاضرة وهو أسلوب يقسم بالتفاعل ، والمشاركة ، وإمكانية دفع الروح الجماعية نحو تحقيق الهدف التعليمى بأسلوب مناسب لذلك .

الأسلوب الثالث ،

عرض ومناقشة الحالات الميدانية ، ويعتمد الأسلوب على توفير بعض الحالات الميدانية ، سواء كانت الأفراد أو جماعة أو مؤسسات ، ثم تحديد ما تتضمنه من حقائق ومعلومات ومناقشتها لتعليم الأفراد ، وبعض الموجهات والمفاهيم التى تتعلق بتلك الحالات التعليمية .

الأسلوب الرابع ،

أسلوب الزيارات الميدانية ، يعتمد أسلوب الزيارة الميدانية على مدى توفر مجالات ميدانية تتطلب فيها الجوانب التعليمية المراد استخدامها فى هذا المجال ، ثم طرح محاور أساسية للحوار والمناقشة حتى يمكن تحقيق أهداف العملية التعليمية ، ومن أمثلة الزيارات الميدانية ما يلي :

- ١- زيارة مستشفى للصحة النفسية .
- ٢- زيارة قرية السلام كنموذج للحياة الريفية .
- ٣- زيارة مؤسسات رعاية الأحداث .
- ٤- زيارة مستشفى عام .

٥- زيارة مشروعات إنتاجية تدار عن طريق بعض الأفراد كنموذج لتلك المشروعات التي يشترك فيها أعضاء بعض الجماعات بمراكز الشباب .

الأسلوب الخامس :

القيام بالبحوث والدراسات النظرية والميدانية ، ارتبطت البحوث والدراسات بالمنهج العلمي وخطواته المترتبة على بعضها البعض ، كما أن البحوث تسعى إلى دراسة الواقع الفعلي من المشكلات وممارسات مختلفة يمكن الوصول إليها وتحليلها من خلال إطار علمي محدد .

ويستطيع من يقوم بالعملية التعليمية اختيار الأسلوب العلمي المناسب للعملية التعليمية ، وقد يستخدم أسلوب أو أكثر من أسلوب واحد طبقاً للأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من خلال العملية التعليمية .

الجانب الثالث : شروط العملية التعليمية الناجحة :

أهم الشروط التي يجب مراعاتها حتى نحقق أهداف العملية التعليمية فيما يلي :

- ١- ارتكاز العملية على التفاعل المشترك بين طرفي العملية التعليمية .
- ٢- ربط العملية التعليمية بالواقع الفعلي قدر الإمكان حتى يمكن استيعاب الأفراد وتأثرهم بالمضمون العلمي .
- ٣- استخدام الحواس قدر الإمكان في العملية التعليمية كالإستمتاع والمشاهدة حيث أن الحواس تفيد في تثبيت المعلومات واستيعاب مضمونها .
- ٤- التسلسل المنطقي في العملية التعليمية حتى يمكن تحقيق الأهداف المرغوبة ، حيث أن ، عمليات الفهم والإدراك والارتباط وغيرها تركز على التسلسل المنطقي الواضح والمحدد من خلال الموضوعات التي تتضمنها العملية التعليمية .
- ٥- استخدام أساليب التسويق والجذب لما يقدمه المسؤول في العملية التعليمية التي يقوم بها .
- ٦- ارتباط العملية التعليمية بال مجال الذي نعمل فيه وكذلك بالمؤسسات التي تمارس الممارسة الفعلية ومحتوياتها ، ومن الضروري أن يتعلم الأفراد كيف

يتعاملون فى إطار تلك المؤسسات وكيف يمارسون أدوارهم بناء على موجّهات العملية التعليمية .

الجانب الرابع : مؤشرات نجاح العملية التعليمية :

المؤشر الأول : ردود الأفعال الواضحة من المتعلمين كالأسئلة والتعليقات والحوار .

المؤشر الثانى : الاستمرارية فى التعليم وعدم الانسحاب .

المؤشر الثالث : الاستجابات الواضحة وعدم الانسحاب والتأكيد على أهمية الموضوعات التعليمية المختلفة .

المؤشر الرابع : القدرة على توظيف العلم وتطبيق مكوناته الأساسية .

المؤشر الخامس : التساؤلات المنطقية التى تعبر عن الاستفادة ، والعلم والذى حصلوا عليه والاتجاه نحو إمكانية تطبيق مكوناته المختلفة .

المؤشر السادس : العلاقة الطيبة مع المعلم أو مصدر العملية التعليمية وللجوء إليه فى مواقف متعددة .

المؤشر السابع : البحث عن مصادر علمية متعددة لزيادة المعلومات والحقائق التى حصلوا عليها أو يتأكد ما حصلوا عليه من معلومات وحقائق مختلفة .

ثالثا : العملية التدريبية وموضوعاتها :

ما المقصود بعملية التدريب ، هى عملية نقل المعارف والمعلومات من طرق (المدرّب) إلى طرف آخر من التدريب وتحديد كيفية توظيف تلك المعارف وتنميتها للاتجاهات والخبرات التى لدى الأفراد المتدربة .

ويرتبط التدريب كعملية بالمضمون العلمى والمهنى ومن أهم أشكال ذلك المضمون ما يلى :

الشكل الأول : المضمون العلمى للتدريب :

يتضمن العلم المعرفة بكافة أنواعها ومجموعة الحقائق والمعلومات التى تم الوصول إليها باستخدام الأساليب المختلفة ، هذا بالإضافة إلى أن العلم وما يتضمنه ، له مصادر أساسية معروفة لدى الجميع نذكر أهمها فيما يلى :

- ١- الدراسات والبحوث والتي تمثل مصدر هام .
- ٢- المراجع الأساسية للدراسات .
- ٣- المؤتمرات العلمية وما يقدم فيها من موضوعات وحوار له أهمية .
- ٤- ورش العمل وما تنتجه من أعمال وتصورات جديدة في الممارسة .
- ٥- المشروعات البحثية والعملية التي نحصل عليها من خلال تعاون فريق عمل في هذا المجال .

الشكل الثاني: المضمون المهني :

وهو عبارة عن المهن في كافة القواعد والأسس والمبادئ والمهارات المتخصصة التي توجه وتبنى الممارسة المهنية لعمل معين ، ويستطيع الفرد التعرف على مهنة معينة من خلال جوانب المضمون المهني مثل مهنة الطب ، التعليم ، الخدمة الاجتماعية .

ويمكن تحديد أهم مكونات المضمون المهني ومصادر على النحو التالي :

- ١- التجارب والدراسات من خلال المؤسسات والمراكز البحثية المختلفة .
- ٢- الأسس المهنية بما فيها من مبادئ وموجهات خلال الدراسات والمراجع العلمية وكذلك المؤتمرات العلمية والمهنية المتخصصة في هذا المجال .
- ٣- النماذج العلمية التصورية المقترحة التي يعدها الخبراء والممارسين وكذلك النماذج الفعلية التي ارتبطت بالمؤسسات .
- ٤- الممارسات التي قد يقوم بها البعض ، أو تقوم بها مؤسسات معينة ، وتتحول تلك الممارسات إلى المكونات الأساسية للمضمون المهني . وفي هذا الإطار يتطور المضمون المهني بتطور الدراسات والبحوث ، وكذلك في ضوء تطور المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي يمر بها المجتمع .
- ٥- المصادر التكنولوجية التي يمكن أن تستخدم كمصدر لبعض الخبرات المرتبطة بالممارسة المهنية ، حيث أن تلك المصادر يمكن استخدامها كمصدر غير محدود ، لأنه ينشر في ربوع المجتمعات على اختلاف مواقعها وأنواعها مثل استخدام الإنترنت .

رابعاً : الموجهات الأساسية فى التدريب :

الموجهات هى كافة المكونات التى يمكن أن تستخدم فى تدريب الآخرين على القيام بعمل معين أو السعى نحو مساعدة فرد معين لاكتساب خبرات ومهارات فى مجال عمل محدد .

وفيما يلى أهم موجهات التدريب الأساسية :

الموجه الأول : أهداف التدريب ،

بحيث يصبح واضحاً أمام من يقوم بعملية التدريب ، ، ضرورة تحقيق هدف محدد ولا يمكن تغييره أثناء العملية التدريبية ، شرط أن هذا الهدف يرتبط بما يلى :

- ١- خصائص الأعضاء المتدربين .
- ٢- القدرات والإمكانات الخاصة بالأعضاء والمؤسسة .
- ٣- مدى توفر المناخ المناسب لتحقيق تلك الأهداف ومتابعتها .
- ٤- توفر المدربين للقادرين على القيام بالعملية التدريبية وتحقيق أهدافها .
- ٥- إمكانية وضع الأهداف فى صورة تطبيقية وتحديد زمان ومكان ممارستها ، ومن الضرورى أن يعلن ويوضح الهدف التدريبى قبل بداية التدريب ، ويفضل أن يعاد هذا الإعلان والتوضيح طوال العملية التدريبية حتى لا يتجه التدريب إلى أى جوانب أخرى .

الموجه الثانى : الجوانب السلوكية ،

يرتبط التدريب بالجوانب السلوكية المختلفة سواء سلوك المدرب أو المشرف ، وسلوك المتدربين ، بالإضافة إلى السلوك التنظيمى للمنشآت والمؤسسات التى يرتبط بها ، ومن الضرورى أن نوضح كيفية تأثير الجوانب السلوكية فى عملية التدريب التى يقوم بها المشرف فى مجال عمله على النحو التالى :

- ١- السلوكيات التى يسلكها حالياً المتدربين وتأثيرها فى العمل .
- ٢- السلوكيات المطلوب تعديلها أو تغييرها لارتباطها بالعمل .

٣- سلوكيات جديدة لم يمارسها المتدربين من قبل ولكنها ضرورة أساسية فى الممارسة المهنية للعمل ويجب اكتسابها خلال العملية التدريبية .

٤- الممارسات المرتبطة بالسلوكيات وكيفية تقنياتها ومواجهتها قدر الإمكان .

٥- كيفية تقويم السلوك وارتباطه بالعملية التدريبية أى التدريب على تقويم السلوكيات المكتسبة .

٦- النماذج السلوكية التى تم تقنياتها وربطها بالعملية التدريبية مثل نموذج سلوكى خاص بكيفية التعامل مع المعاقين ذهنياً فى المستوى المتوسط فى الإحاطة الذهنية .

الموجه الثالث : الجوانب التخصصية والفنية فى العمل :

لكل عمل من الأعمال أو مهنة من المهن جوانب تخصصية أى خاصة بها ، لا توجد فى مهنة أخرى كذلك فإن هناك فنيات محددة أى مرتبطة بكيفية الأداء بصورة مرتبطة بأهداف العمل والجوانب المهنية التى يتميز بها العمل ، فالطبيب له تخصصه العام والخاص ، المهندس له أيضاً تخصصه العمل والدقيق ، والأخصائى الاجتماعى يتميز بجوانب عامة ويتخصص فى جوانب خاصة فى عمله مع الأفراد والجماعات والمجتمعات ، ولذلك فإن تلك الجوانب التخصصية والفنية توجه العمليّة التدريبية من كافة جوانبها لكى ترتبط بها وتركز على ممارسات خاصة بها ، وتسعى إلى تدريب المتدربين عليها من كافة الجوانب .

إن الاهتمام بالجوانب التخصصية والفنية يؤدى إلى مجموعة من المخرجات الأساسية عند تأدية الأدوار المحددة بمهارة وكفاءة عالية .

الموجه الرابع : الخبرات الميدانية الموضوعات التدريبية :

بعد الخبرات الميدانية موجهاً أساسياً لكيفية تحديد الاحتياجات التدريبية ، وربطها بالأساليب التى يجب استخدامها لإمكانية الحصول على مخرجات نافعة للمتدرب وللمجال الممارسة أيضاً .

خامساً : الفروق الأساسية بين التعليم والتدريب :

والتعليم يختلف عن التدريب في مختلف الجوانب ويمكن أن نوضحها على

التدريب	التعليم	النحو التالي : رقم
مساعدة المتدرب على كيفية توظيف المعرفة والعلم في أشكال تطبيقية وممارسات مختلفة مرتبطة بالمجال الذى يعمل فيه .	نقل المعرفة وإكساب المعلومات الخاصة بموضوعات معينة .	١
المتدرب يسعى لاكتساب مهارات مرتبطة بقدراته وممارستها في مجال العمل بناء على تقنيات تم اكتسابها والسعى نحو كيفية تنفيذها .	المعلم يسعى إلى تكوين المعلومات وتنمية المعرفة بالوسائل المختلفة يصبح المعلم كمصدر للمعلومات .	٢
يعتمد على مصادر متعددة ومتنوعة مرتبطة بموضوع التدريب ويحاول فهم ما يطلع ويقدم إليه ويطه بالواقع الفعلى لمجال العمل .	يعتمد على مصادر محددة للمعرفة وسعى المتعلم نحو تلك المصادر والإطلاع عليها ودراستها .	٣
تعديل أو تغيير قدرات وإمكانات المدرب واستخدامها في اطار موضوع التدريب .	يهدف إلى التعديل وتغيير مفاهيم ومعلومات المعلم أو زيادتها .	٤
التفاعل المدرب والمتدرب أساسى فى تحقيق أهداف التدريب ولا بد من تحديد الإطار العام للتدريب وإتباع المحاولة والخطأ وغيرها عن تكتيكات التدريب الممكنة .	ضرورة تفاعل المتعلم مع المعلم بهدف تكوين جانب معرفى وعلمى فى شخصية المعلم .	٥
تظه نتائج التعليم مباشرة خلال العمل والممارسة فى حالة تحقيق التدريب للأهداف المحددة وهى اكتساب المهارات وتوفير الخبرات اللازمة للعمل والممارسة .	قد لا تظهر نتائج التعليم مباشرة ولكن يمكن ملاحظتها فى مواقف متعددة مثل استخدام المصطلحات والقوانين والقواعد التى تم الحصول عليها .	٦

- ومن هنا بالتالى تتضح العلاقة بين التعليم والتدريب حيث نتجه تلك الجوانب للممارسة الفعلية التى يمكن أن تدعم عن طريق الخبرات الميدانية التى يكتسبها المتدرب .

سادساً : اكتساب وتنمية الخبرات المهنية :

المدرّب الناجح أو المشرف المسئول عن العملية التدريبية لابد أن يراعى توفير الخبرات الآتية من خلال العملية والتدريبية وهى كما يلى :

النوع الأول من الخبرات :

الخبرات اللازمة للممارسة المهنية للأعمال الأساسية فى ممارسة المهنة التى تنتمى إليها مثل كيفية إعداد البرامج وتنفيذها ، وكيفية مساعدة المعاقين ذهنياً ، وضع برنامج لاكتساب مهارات العمل مع أطفال الشوارع .

النوع الثانى من الخبرات :

الخبرات اللازمة لمواجهة صعوبات ومشكلات الممارسة والعمل الذى نؤديه فى الواقع الفعلى حيث أنه يجب اكتساب خبرات خاصة بالتوقعات المرتبطة بمواجهة صعوبات معينة وكيفية مواجهتها .

النوع الثالث من الخبرات :

الخبرات الخاصة بكيفية التعامل مع فريق العمل فى المؤسسات التى تنتمى إليها وتعمل فيها على الرغبة من اختلاف التخصصات للتعاون معاً من خلال تنظيم الفريق ، نظام العمل ، الأدوار التى يجب أن يؤديها مع فريق العمل .

النوع الرابع من الخبرات :

خبرات التنظيم المحدد للمسئوليات والأدوار التى يجب أن يؤديها من خلال ممارسة أعمالنا ووظائفنا فى مجال الممارسة .

النوع الخامس من الخبرات :

خبرات خاصة بمواجهة المواقف الطارئة والأزمات المختلفة التى يمكن أن تواجه ممارستنا المختلفة ، حيث أن لكل عمل موافقة متميزة كما أن له أزمات

معينة قد يتعرض لها .

التنوع السادس من الخبرات ،

خبرات تتعلق بكيفية متابعة العمل وتقويمه على مراحل مختلفة ومحددة حيث أن تلك الخبرات يستخدمها الممارس منذ بداية الممارسة حتى نهايتها .

كيف نحدد الخبرات التي يحتاج إليها الأفراد ؟

هناك عدة أساليب نحدد الخبرات التي يجب أن نوفرها للمتدربين على اختلاف تخصصاتهم واهتماماتهم ، ونحدد فيما يلي أهم تلك الأساليب :

الأسلوب الأول : المقابلات الشخصية التي يمكن أن تتيح الفرصة المناسبة لكي يعبر المتدرب عن اهتماماته وخبراته السابقة التي حصل عليها .

الأسلوب الثاني : صحيفة السيرة الذاتية التي يقدمها المتدرب في بداية التقدم لشغل الوظيفة أو التقدم للمشاركة في البرنامج التدريبي ، وكذلك في حالات حصول الأفراد على برامج تدريبية كجزء أساسي من تأهيلهم وإعدادهم للعمل والممارسة المهنية .

الأسلوب الثالث : الملاحظة الدورية المقننة بموضوعات معينة ، ومن المعروف أن الملاحظة أداة أساسية في مختلف المجالات الطبية ، النفسية والاجتماعية ، والتي ينفذ بها البرامج التدريبية المختلفة حيث أن كل من حصل على تدريب يجب أن يمارس ما حصل عليه من معارف علمية ، ومهارات ، وخبرات معينة .

الأسلوب الرابع : التقارير الخاصة بمتابعة وتقويم العمل التي تتضمن كافة الممارسات والأعمال التي يقوم بها الممارس والمشرف عليه ، وبالتالي التعرف على الخبرات وتدريبها وكيف يمكن استخدامها لتقدم العمل ، كذلك يمكن من خلال تلك التقارير معرفة ما ينقص الممارس من خبرات يجب مساعدته في اكتسابها .

وأهم التقارير التي يمكن الاستعانة بها في هذا المجال ما يلي :

١- تقارير الاجتماعات الإشرافية .

٢- تقارير المشاركة في مشروعات وبرامج خاصة .

٣- التقارير التقييمية سواء أثناء العمل أو في نهايته .

٤- تقارير المتابعة الإشرافية .

٥- تقارير الترقية التي تعد بخصوص ترقية الممارس من مستوى وظيفي معين إلى مستوى آخر .

الأسلوب الخامس ، أسلوب المناقشات الجماعية المهنية : يعد أسلوب المناقشات الجماعية من الوسائل الهامة في معظم الحالات التي تفيد في دراسة شخصيات من يشتركون في عمل معين ، وتفيد أيضاً في اكتساب الإمكانات والخبرات التي تميز بها أفراد يشتركون في مواقف محددة .

وتتميز المناقشة الجماعية المهنية ما يلي :

١- إتاحة فرص التعبير المرتبطة بالممارسة المهنية والخبرات الخاصة بها والمشكلات التي تواجه تلك الممارسة .

٢- المناقشة الجماعية المهنية تشجع المشتركين أن يقوموا بعرض خبراتهم المختلفة .

٣- المناقشة تتيح الفرص المناسبة لتبادل الخبرات .

٤- المناقشة الجماعية توفر الوقت والجهد للمسئول أو للمشرف وبالتالي يمكن أن يجد الخبرات في وقت معين .

٥- المناقشة الجماعية المهنية تتضمن جوانب التشويق والجاذبية أفضل من الأساليب التي تركز على فرد معين دون غيره من باقي الأفراد .

ولذلك يمكن أن تستخدم المناقشة الجماعية المهنية مع مجموعة الممارسين في وجود المسئول أو المشرف عن العمل الذي يستطيع أن يوجه المناقشة نحو اتجاهات إيجابية مرتبطة بعملهم المهني وبالتالي يمكن أن يحدد أهم الخبرات التي يتميز بها ، وكذلك الخبرات التي يحتاجون إليها ويمكن استخدام وسيلة أو أكثر من الوسائل للتعرف على الخبرات المطلوبة في العمل وأن نسعى إلى مساعدة الممارس أو المشرف عليهم اكتسابها بالأساليب المناسبة .

سابعاً ، العناصر التي يجب توفرها في العملية التدريبية :

التدريب عملية أساسية من العمليات التي يهتم به المسئول عن العمل أو

المشرف الذى يشرف على مجموعة من الممارسين حيث أن التدريب عملية تساهم فى إكساب المتدربين المعارف والخبرات والمهارات المرتبطة بعملهم وممارستهم من أجل تحقيق الأهداف الخاصة بمجال العمل ، وكذلك تحقيق التنمية المهنية اللازمة لمن يقوموا بتلك الأعمال .

والتدريب له عناصر أساسية يجب توفرها حتى يمكن أن تحقق العملية التدريبية أهمها ، ونصل إلى مضمونها الذى ارتبطت به فى كافة جوانبها ، ونحدد أهم عناصر التدريب فى الآتى :

العنصر الأول : الأهداف التدريبية .

العنصر الثانى : الموضوعات التدريبية المرتبطة بالأهداف .

العنصر الثالث : المدربون على اختلاف تخصصاتهم طبقاً للموضوعات التدريبية .

العنصر الرابع : المتدربون الذين يشتركون فى العملية التدريبية بهدف زيادة المعارف واكتساب الخبرات والمهارات .

العنصر الخامس : الوسائل التدريبية المختلفة التى لا بد أن تتناسب مع الموضوعات والأهداف التدريبية والتى نذكر منها ما يلى :

- ١- المحاضرات .
- ٢- المناقشات .
- ٣- الأفلام .
- ٤- ورش العمل .
- ٥- النماذج المهنية .
- ٦- الزيارات الميدانية .
- ٧- الكمبيوتر وما يرتبط من ممارسات .
- ٨- أجهزة العرض المرئية مثل Over Head .
- ٩- دراسة الحالات المهنية .

١٠- المشروعات والبرامج .

العنصر السادس: الأساليب التدريبية التي يمكن أن تتبع من خلال وسائل التدريب المحددة والتي نذكر بعضاً منها هي :

- ١- أسلوب التلقين المباشر .
- ٢- أسلوب التلمذة إلى أن نصل للخبرة المباشرة .
- ٣- أسلوب الخبرة غير المباشرة الهادفة .
- ٤- أسلوب المواقف الميدانية .
- ٥- أسلوب تبادل الأدوار ومناقشتها .
- ٦- لعب الدور بكافة التكتيكات المرتبطة به .

العنصر السابع: الموارد والإمكانات اللازمة ومن أهمها :

- ١- المكان المناسب للتدريب .
 - ٢- توفير الوقت لأهداف وموضوعات التدريب .
 - ٣- توفير الأدوات الكتابية اللازمة .
 - ٤- توفير الخامات ومستلزمات بعض الأعمال التدريبية .
 - ٥- توفير الإشراف اللازم للعملية التدريبية .
- العنصر الثامن: توفير المناخ المناسب للعملية التدريبية ويمكن أن نحقق ذلك من خلال ما يلي :

- ١- العلاقة الطيبة بين المدرب والمتدرب .
- ٢- اختيار الوقت المناسب للتدريب .
- ٣- اختيار المكان المناسب الخالي من الضوضاء ووسائل الإزعاج المختلفة .
- ٤- توفير بعض الحوافز لمن يشترك في التدريب وقد تكون حوافز معنوية أو مادية تشجيعاً للمتدربين .
- ٥- فترات الراحة بين موضوعات البرنامج حتى لا يشعر المتدربين بالأعباء والحمل الثقيل نتيجة مشاركتهم في

التدريب .

العنصر التاسع : إعداد البرنامج التدريبي ويتضمن ذلك تحديد البرنامج قبل تنفيذه بفترة كبيرة وإعلانه للمدربين اللذين وافقوا عليه ، وكذلك للمتدربين اللذين سيشاركون فيه .

ويجب أن يوضح البرنامج ما يلي :

- ١- الهدف من البرنامج .
- ٢- أهم الموضوعات التدريبية .
- ٣- المشرف المسئول على البرنامج .
- ٤- عدد الأيام التدريبية .
- ٥- نظام العمل في كل يوم تدريبي .
- ٦- وسائل وأساليب التدريب التي سوف تتبع .
- ٧- التوقعات الممكنة من المشاركة في البرنامج .
- ٨- واجبات المتدربين في كافة مراحل التدريب .

العنصر العاشر : تحديد الوسائل التقييمية التي سوف تستخدم أثناء وفي نهاية التدريب وأهم تلك الوسائل ما يلي :

- ١- استمارات التقويم الخاصة بالقياس القبلي والبعدي لمعارف ومهارات وخبرات المتدربين .
- ٢- استمارة التقويم النهائية .
- ٣- المناقشة الجماعية بناء على موضوعات ومحددات معينة .
- ٤- اختيار لجنة من المتدربين تعد تقرير تقويمى عن التدريب .
- ٥- استخدام الملاحظة المقننة المرتبطة بموضوعات التدريب ومشاركة المتدربين .
- ٦- استمارة التقويم اليومية التي تستخدم في نهاية كل يوم

تدريبي ثم يتم عرضها والتعرف على نتائجها .

ثامناً ، الصعوبات التي تواجه العملية التدريبية ،

يواجه التدريب بصعوبات متعددة من الضروري مواجهتها فور ظهورها والتأكيد من وجودها في العملية التدريبية ويمكن أن نحدد أهم الصعوبات التي تواجه العملية التدريبية في مجالات التنمية والإشراف على الممارسين في النحو التالي :

الصعوبة الأولى ، شخصية من يقوم بالتدريب سواء كان مشرفاً أو مسئول عن العمل ، حيث أن الجوانب الشخصية تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تحقيق أهداف العملية التدريبية ، ومن مظاهر تلك الصعوبة ما يلي :

- ١- عدم توفر الخبرات اللازمة للعملية التدريبية .
- ٢- تحول المشرف أو المدرب العملية التدريبية إلى عملية تعليمية مبنية على التلقين والعرض فقط .
- ٣- عد توفر المهارات اللازمة للمدرب حتى يحقق الأهداف التدريبية .
- ٤- إتباع أساليب تتميز بالعدوانية والضغط وعدم المرونة في التعامل مع المتدربين .
- ٥- عدم القدرة على الابتكار والإبداع في العملية التدريبية حتى إنها تبدو نمطية .

الصعوبة الثانية ، هناك صعوبة ترجع إلى البرنامج التدريبي حيث أن البرنامج يتضمن تنظيم الموضوعات التدريبية وكيفية ممارستها ، كما أنه يتضمن كافة الأنشطة والممارسات التي يجب أن يتدرب عليها المتدرب ، وقد يتسم البرنامج ببعض المظاهر التي توضح أنه قد يشكل صعوبة في العملية التدريبية مثل تعدد الموضوعات بما لا يتمشى مع الوقت المخصص للبرنامج التدريبي ، عدم ارتباط الموضوعات

بالأهداف ، عدم إتاحة الفرص المناسبة لمشاركة المتدربين فى العملية التدريبية ومضمونها ، تكرار بعض الموضوعات التدريبية وفى حالة وضع مراجعة تلك البرامج يجب التأكد من مكوناتها المختلفة ، وبالتالي كان لابد من توفر الشروط الأساسية لإعداد وتنفيذ البرنامج ، ومن الضرورى مواجهة تلك الصعوبة التى تتعلق بالبرنامج خاصة من بداية القيام بالعملية التدريبية .

الصعوبة الثالثة ، مدى توفير الأدوات والإمكانات اللازمة للعملية التدريبية ، تتطلب العملية التدريبية أدوات وإمكانات متعددة تمثل ركيزة أساسية فى تحقيق أهداف التدريب من حيث أنها تقدم الموضوعات بطريقة لها جاذبية معينة ، بالإضافة إلى أنها عامل مساعد للمدرب لكى يقدم ما يرغبه من معلومات وخبرات تتعلق بالأهداف التدريبية .

وفيما يلى أهم الأدوات والإمكانات المطلوبة فى العملية التدريبية :

- ١- الأدوات والإمكانات الكتابية التى يستخدمها المتدربون .
- ٢- الأدوات والإمكانات الخاصة بالأجهزة التى يمكن استخدامها فى العملية التدريبية مثل جهاز الفيديو ، جهاز التليفزيون للعرض ، جهاز الكمبيوتر والأجهزة الأخرى .
- ٣- الأماكن المخصصة للتدريب تعتبر من الإمكانيات الهامة فى نجاح العملية التدريبية .
- ٤- الاختبارات والمقاييس التى يمكن استخدامها فى العملية التدريبية .
- ٥- العلامات التعبيرية ، والصور التى قد تستخدم فى بعض الموضوعات التدريبية .
- ٦- آلات التصوير الفوتوغرافية ، وآلة تصوير الفيديو التى يمكن أن تستخدم فى تصوير المواقف التدريبية المختلفة مثل تصوير ما يتم من تدريبات ، لعب الدور ، والمناقشة الجماعية .

- ٧- السبورات الضوئية التي تستخدم فى عرض الموضوعات التدريبية .
- ٨- النماذج المصورة لبعض البرامج والممارسات التي تسعى لعرضها من المتدربين وإكسابهم خبرات تتعلق بالهدف التدريبي .
- الصعوبة الرابعة، صعوبة ترجع إلى المتدربين ، ونلاحظ أن أهم ما يواجه التدريب من صعوبات ترجع إلى المتدربين تتضح فيما يلي:
- ١- عدم الاهتمام بالاستفادة من البرنامج التدريبي .
 - ٢- عدم ملائمة ما يقوم به المتدربين من أعمال وما يقدم لهم من برنامج تدريبي .
 - ٣- الخبرات السيئة السابقة لدى المتدربين بخصوص البرامج التدريبية .
 - ٤- حضور البرنامج التدريبي بصورة شكلية وعدم الاهتمام بمدى الاستفادة .
 - ٥- عدم المشاركة الفعلية فى التدريبات المرتبطة بالبرنامج التدريبي .
- الصعوبة الخامسة، الصعوبة الراجعة للزمان والمكان : يتم التدريب أحيانا فى وقت غير مناسب للمتدربين نتيجة اهتمامهم بأعمال خاصة بعملهم أو تكليفهم بأعمال أساسية فى العمل ، وبالتالي يتطلب الأمر ضرورة مراعاة أن يكون الوقت الذى يخصص للتدريب مناسب للمدرّب والمتدرّب فى ذات الوقت بالإضافة إلى أنه يجب مراعاة أن الوقت الذى يخصص للتدريب مناسب للمدرّب والمتدرّب فى ذات الوقت بالإضافة إلى أنه يجب مراعاة أن الوقت المخصص يراعى فيه أن يكون كافياً لموضوعات التدريب ، وكذلك من الضروري أن لا يكون الوقت قصير أى غير كافى لموضوعات التدريب حتى يحقق أهدافه الأساسية التى يسعى إليها ، أما بالنسبة للمكان فلا بد أن يراعى فيه ما يلي:
- ١- توفير المكان المناسب من حيث الاتساع لعدد المتدربين .

٢- توفير الأثاث المناسب للتدريب داخل القاعة المخصصة وأن يكون الأثاث كافى لعدد المتدربين أيضاً .

٣- من الضروري أن يكون المكان مناسباً بالنسبة لإمكانية الوصول إليه حتى لا يستغرق وقت ومجهود للوصول إليه .

٤- يفضل المكان الذى لا يسبب انشغال المتدربين مثل استخدام مكان مخصص للمعرض أو المكتبة ، أو قاعة بجوار المطاعن أى أنها قد تسبب انشغال المتدربين عن موضوعات التدريب والاهتمام بها .

٥- يفضل تنفيذ التدريب فى مكان تتوفر فيه قاعات أخرى فرعية يتم بها تنفيذ مجموعات العمل والورش الدراسية ، أو معامل المهارات .

ولذلك يجب أن نراعى ضرورة ملائمة الزمان والمكان للبرنامج التدريبى وكافة المتطلبات التى تتعلق بإعداده وتنفيذه .

الصعوبة السادسة : نظام المتابعة والتقويم للعملية التدريبية : العملية التدريبية تتضمن أهداف ، موضوعات ، وسائل وأساليب ولكن قد لا نهتم بضرورة المتابعة للمتدربين ومدى التزامهم بأهمية مشاركتهم فى البرنامج التدريبى وكذلك مدى استفادتهم من خلال تفاعلهم الإيجابى فى المجال التدريبى ، بالإضافة إلى عدم وضوح كيفية التقويم المرحلى والنهائى للبرنامج التدريبى حتى يمكن الاستفادة من تلك النتائج بطريقة إيجابية ، وبالتالي فإن عدم توافر تلك الجوانب قد تؤثر على عدم تحقيق التدريب لأهدافه ، حيث أن المتدرب قد يشعر أن البرنامج التدريبى عمل روتينى من متطلبات العمل الوظيفى ، وبالتالي فإن الحضور قد يتم بشكل اعتيادى . وبناء على ما سبق فإن البرنامج التدريبى قد يواجه صعوبات تتطلب مراعاتها ومحاولة مواجهتها مثل البدء فى تنفيذ البرنامج حتى يحقق البرنامج أهدافه من كافة الجوانب .

تاسعاً ، المشاركة بين المدرب والمتدربين فى العملية التدريبية ،

يمكن أن نوضح أهمية المشاركة وأساليبها فى العملية التدريبية على النحو التالى :

١- المشاركة تؤكد الاهتمام بين الطرفين وتدعم أهمية الموضوعات الخاصة بالعملية التدريبية ويتم ذلك بإعطاء الفرص المناسبة للطرفين .

٢- المشاركة تحقق الاتصال الناجح بين أعضاء العملية التدريبية وبينهم وبين المسئول أو قائد العمل الذى يتم فيه التدريب وبالتالى يجب إيجاد مواقف عملية تساهم فى تحقيق أهداف الاتصال .

٣- المشاركة تؤدي إلى اكتشاف القدرات والإمكانات التى يمكن أن تتوفر لدى المتدربين ، حيث أن مواقف المشاركة تتضمن المناخ التلقائى الذى يدفع المشتركين فى التعبير عن رغباتهم وحاجاتهم ، وكذلك إيضاح الإمكانيات الخاصة بالتنظيم للأعضاء أو العمل على تصميم البرنامج أو تنظيم مجموعات العمل .

٤- المشاركة تؤدي إلى حل بعض المشكلات التى قد تواجه العمل من حيث ملاحظة المشكلات التى تكون من خلال القيام بإعداد المشروع أو البرنامج .

٥- المشاركة تحقق تكوين وتنمية القيادات التى من خلال المواقف التى يبادر فيها بعض المتدربين لتقديم الآراء أو القيام ببعض المسئوليات أو طرح أفكارها أهمية فى مجال العمل .

وأهم المواقف التى يتم فيها المشاركة ما يلى :

١- مواقف المناقشة للإيضاح والفهم والتفسير لبعض الموضوعات .

٢- مواقف الاستجابات مواقف معينة فى التدريب .

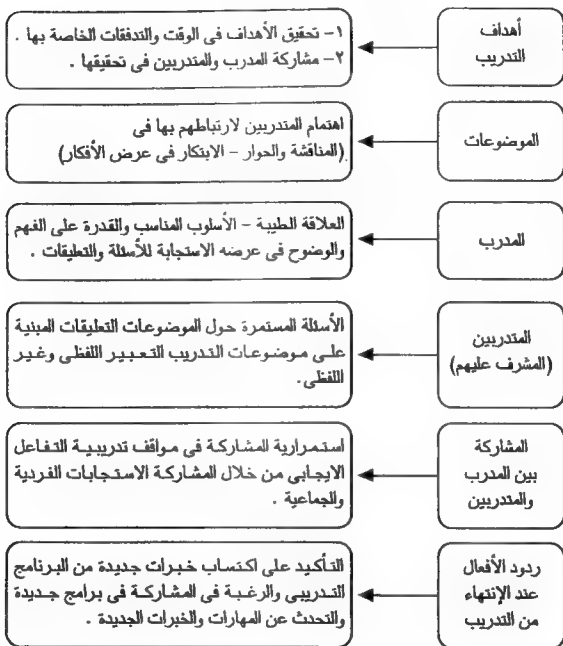
٣- مواقف المشكلات التى ترتبط بموضوع التدريب .

٤- مواقف عرض المقترحات الخاصة بالموضوعات التدريبية التى لها أهمية بالنسبة للمتدربين .

٥- المشاركة من خلال مجموعات أو ورش العمل لكى تحقق أهدافها .

إن المشاركة بين المدرب والمتدرب تؤكد التفاعل الموجه نحو تحقيق الأهداف المرغوبة من التدريب .

مؤشرات التدريب الناجح



ويتضح من الشكل السابق لكل عملية تدريبية مؤشرات توضح مدى تحقيق التدريب لأهدافه وكلمات توفرت معظم تلك المؤشرات كلما كان هناك ثقة وتأكيد من أهمية العملية التدريبية .

عاشراً، تدريبات عملية حول مهارة التعليم والتدريب،

التدريب الأول،

- ضع حرف (ت) عند العبارة التي تدل على التدريب .
- وضع حرف (ج) مما يعبر عن التوجيه للآخرين .
- وضع حرف (س) يعبر عن المشاركة بين المتدربين .
- والمدرّب تم وضع حرف (ق) لبدل على التقويم .
- ١-) (قام المدرّب بشرح كيفية التعامل مع المريض النفسي .
- ٢-) (عرض المدرّب نموذج لكيفية ملاحظة المرض .
- ٣-) (أوضح الأخصائي بعض الملاحظات من الضروري مراعاتها عند الإطلاع على موضوعات خاصة بالعمل مع الأسرة .
- ٤-) (طلب المدير من المتدربين إبداء الرأى فى الموقف التدريبي .
- ٥-) (قام الأخصائي بعد المناقشة بطرح الجوانب الاجرائية فى إدماج المرضى بالمجتمع ومواجهة مشكلاتها .
- ٦-) (عرض الأخصاى أن عدد المشتركين فى المناقشة التدريبية أكثر من نصف عدد المتدربين .
- ٧-) (لاحظ تغيير مفاهيم المشتركين فى التدريب .
- ٨-) (اشترك الأخصائي مع بعض المتخصصين فى عرض الآثار النفسية والاجتماعية والطبية لمشكلة الإدمان .
- ٩-) (قدم الأخصائي مصادر نلجأ إليها عند الحصول على برامج جديدة فى مجالات العمل مع المرضى .
- ١٠-) (أتاح الأخصائي الفرصة لى يقدم البعض خبراتهم العملية فى مجالات تخصصهم .
- ١١-) (استمع الأخصائي لرأى المتدربين فى الموضوعات التدريبية .
- ١٢-) (أثناء ورش العمل طلب الأخصائي تحديد الأفكار المنتجة بطريقة عملية واضحة ، وإجرائية .

المهارة فى تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات

مقدمة .

أولاً : تعريف الندوة والمناظرة .

ثانياً : أهداف الندوات والمناظرات .

ثالثاً : الإجراءات المتبعة فى إعداد وتنفيذ الندوة أو المناظرة .

رابعاً : الصعوبات التى تواجه إدارة الندوات والمناظرات .

خامساً : دور الأخصائى الاجتماعى فى تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات .

سادساً : تدريبات عملية حول تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات .

الفصل الثانى

المهارة فى تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات

مقدمة :

يعتبر تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على المهارة فى تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات وسيلة من وسائل إتقان تلك المهارة واستخدامها فى الممارسة المهنية سواء فى السنوات التالية من وجود الطالب بكلية ومعاهد الخدمة الاجتماعية أثناء التدريب الميدانى أو بعد تخرجه لأهميتها فى كافة مجالات الممارسة المهنية .

ويهدف تدريب الطالب على تلك المهارة إلى :

* تعرفه على مفهوم كل من الندوة والمناظرة وأهم أوجه الاتفاق والاختلاف بينهما .

* أهداف الندوات والمناظرات .

* التعرف على الإجراءات التى تحدد كيفية إعداد وتنفيذ وتقييم الندوة والمناظرة .

* الصعوبات التى تواجه إدارة الندوات والمناظرات وكيفية مواجهة تلك الصعوبات .

* در الأخصائى الاجتماعى فى تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات .

* القيام بمناقشة تدريبات عملية خاصة بتلك المهارة .

وهو ما منوضحه فيما يلى ...

أولاً : تعريف الندوة والمناظرة :

يستخدم الأخصائى الاجتماعى وسائل متعددة فى تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية والوصول إلى ما تصبو إليه المؤسسات والأجهزة التى يعمل فيها سواء حكومية أم أهلية ومن الوسائل الهامة التى تستخدم فى مجالات الخدمة الاجتماعية بصفة عامة الندوات والمناظرات . ولقد تعددت تعاريف الندوة ومنها :

التعريف الأول: هي اجتماع مشترك بين مجموعة من المتخصصين في مجال معين وإرباطهم بموضوعات ومشكلات يهتم بها المشتركين في الندوة بحيث تعطى الفرصة لكل متخصص ليوضح وجهة نظره ثم يشترك الحاضرون في مناقشة جوانب الموضوع المختلفة .

التعريف الثاني: هي نوع من أنواع المناقشة وشكل من أشكالها يشترك فيها مجموعة من الأفراد أو المتخصصين يعرض كل منهم جانباً من جوانب موضوع معين وذلك وفق تخطيط سابق واستعداد من كل أعضاء الندوة .

كما تعددت تعاريف المناظرة ومنها :

التعريف الأول: هي نوع من أنواع المناقشة يعتمد على وجود قسمين كل قسم يبين وجهة نظر ورأى معين لعرض موضوع من الموضوعات .

التعريف الثاني: هي لقاء بين فردين في مجال وتخصص معين ولكن لهما وجهات نظر مختلفة متعارضة في هذا المجال أى أن هناك مناظرة في الرأى ويشترك الحاضرون في التعليق على تلك الآراء .

ثانياً: أهداف الندوات والمناظرات :

يمكن أن تتحقق أهداف متعددة من تنظيم الندوات والمناظرات منها :

الهدف الأول: إتاحة الفرصة للمشاركة في تحقيق الأهداف ووضوحها ومعرفة آراء المستفيدين في كيفية تنفيذها .

الهدف الثاني: تتيح الفرص لعرض وجهات نظر متباينة أو متعارضة ومحاولة الوصول إلى الآراء المناسبة للمجال الذى نعمل فيه بعد مناقشة تلك الآراء مناقشة عامة .

الهدف الثالث: تتيح الفرصة لتعديل بعض الاتجاهات وتصحيح بعض الأفكار بناء على الآراء المتباينة التى تطرح فى تلك اللقاءات .

الهدف الرابع: قارب وجهات النظر بين الأفراد والمشاركين ومحاولة الوصول إلى رأى جماعى أو اتفاق حول ما نرغب تحقيقه فى هذا المجال .

الهدف الخامس: التعرف على كافة جوانب الموضوع المختلفة حتى يمكن

تكوين صورة متكاملة من الموضوع أو المشكلة التي تعرض في الندوات والمناظرات .

الهدف السادس : يكتسب المشاركون في الندوة أو المناظرة معارف علمية جديدة ، كما أنهم يكتسبون خبرات قد تكون جديدة عليهم وتعرضوا لها من خلال تلك الندوات والمناظرات .

الهدف السابع : تتيح الندوات والمناظرات الفرصة المناسبة لاكتشاف القدرات والإمكانات لدى الأعضاء والسعى نحو استخدامها بصورة عملية حيث أن أسلوب الندوات والمناظرات يتيح الفرص المناسبة للتعرف على تلك القدرات واستخدامها في المواقف التالية .

ثالثا : الإجراءات المتبعة في تنفيذ الندوة أو المناظرة :

هناك عدة إجراءات تتبع في الندوة إعداد وتنفيذ الندوة أو المناظرة تتضمن ما يلي :

الإجراء الأول : تحديد الهدف من الندوة أو المناظرة بوضوح .

الإجراء الثاني : وضع الجوانب المختلفة الخاصة بموضوع الندوة أو المناظرة .

مثال ، إذا كانت الندوة أو المناظرة ترتبط بموضوع عن البيضة فإن الجوانب

التي تتضمنها هي :

- | | |
|-----------------|--------------------|
| * الجانب العلمي | * الجانب الاجتماعي |
| * الجانب الصحي | * الجانب الجغرافي |
| * الجانب القيمي | * الجانب القانوني |

الإجراء الثالث : تحديد الخبراء والممارسون والمتخصصين الذين يمكنهم

المساهمة في موضوعات الندوة أو المناظرة حتى يمكنهم دعوتهم للمشاركة في تلك الندوات والمناظرات بحيث يملكون زوايا الموضوع الذي سيتم عرضه .

الإجراء الرابع : تحديد المشاركين المرتبطين بموضوع الندوة أو المناظرة

الذين يرتبطون بتلك الموضوعات ومن الضروري مشاركتهم في هذا المجال أو ما يسمى تحديد جماعة أو جمهور الندوة أو المناظرة .

الإجراء الخامس: إعداد الدعوة المناسبة فى صورة بطاقة أو خطاب يحمل اسم الهيئة المنظمة ، موضوع الدعوة ، وقت بداية الندوة أم المناظرة ، وقت النهاية ، مكان عقد الندوة أو المناظرة حتى يمكن معرفة المشاركين بكافة جوانب الموضوع .

الإجراء السادس: تخصيص قائد يقوم بقيادة الندوة أو المناظرة بحيث يتميز بخبرات متعددة حول الموضوع ، بالإضافة إلى مهاراته فى إدارة وتنظيم الندوة أو المناظرة مع ضرورة تمييزه بالسمات الشخصية التى تجعله مرغوباً من الآخرين .

الإجراء السابع: الاتفاق على المكان بحيث يفسح المكان لعدد المشاركين وأن يكون ملائماً من كافة الجوانب الاضاءة ، التهوية ، طريقة الوصول إليه ... وغيرها من شروط الأماكن المناسبة .

الإجراء الثامن: الإعلان عن الندوة أو المناظرة قبل عقدها بوقت كاف حتى يمكن الاستعداد للمشاركة الإيجابية فى هذا المجال بالإضافة إلى تعريف المشاركين فى الندوة بالخبرات والمعلومات الخاصة بالمحاضرين فى هذا المجال .

الإجراء التاسع: من الضرورى تخصيص وقت للمناقشة فى نهاية الندوة أو المناظرة حتى يمكن أن تستكمل الجوانب المختلفة بالموضوع أو المشكلة المعروضة على المشاركين .

الإجراء العاشر: من الضرورى أن يقوم القائد أو المسئول عن الندوة أو المناظرة بتلخيص ما يدور من وقت لآخر وتحديد ما توصلنا إليه حتى تكون تلك النتائج فى متناول الجميع مع تحديد كيفية الاستفادة منها ووضعها فى صورة خطة عمل .

الإجراء الحادى عشر: فى نهاية الندوة أو المناظرة يقوم منظميها أو المشرفين على ادارتها أو الجهة المسئولة بدراسة مدى نجاحها فى تحقيق ما كان مستهدفاً منها ويستخدم فى ذلك أكثر من وسيلة منها .

* ملاحظة سلوك الحاضرين .

* إجراء استفتاء لمعرفة رأى المشاركين فيها لمعرفة أوجه الاستفادة منها .

رابعاً ، الصعوبات التي تواجه إدارة الندوات والمناظرات :

هناك صعوبات متعددة تواجه إقامة الندوات والمناظرات يمكن أن نذكر أهمها كما يلي :

الصعوبة الأولى ، محاولة سيطرة بعض المتحدثين من الخبراء على الوقت المخصص للندوة مما يؤثر في تحدث بقية الخبراء مما يؤثر في مدى تكامل الموضوع أمام الحاضرين .

الصعوبة الثانية ، تعدد جوانب الموضوع مما يؤدي إلى تشتت فكر الحاضرين وعدم القدرة على متابعتهم للموضوع وبالتالي يحدث خلل في ارتباط جوانب الموضوع مع بعضها .

الصعوبة الثالثة ، محاولة بعض المشاركين السيطرة على التعليقات والمناقشات مما مؤيد في الوقت المخصص للمشاركة وبالتالي قد لا يتحقق أحد أهداف المعسكر المتوقعة من إقامة الندوات والمناظرات .

الصعوبة الرابعة ، قد يشعر بعض المشاركين بالملل أو الضيق نتيجة تعدد المتحدثين أو المواجهة التي تحدث بين مؤينة ومعارض في المناظرات مما قد يؤثر في مدى التفاعل بين المشتركين في عرض الموضوع والمتحدثين من الخبراء والمتخصصين في هذا المجال .

الصعوبة الخامسة ، عدم ملائمة مكان اللقاء لطبيعة إقامة الندوات والمناظرات حيث أن هناك أشكالاً معينة يمكن الإلتزام بها حيث أنها تحقق الأهداف الخاصة باستخدام تلك الوسائل ومن بين تلك الأشكال ما يلي :

ندوة خاصة بمكافحة التدخين عند الشباب

خامساً : دور الأخصائى الاجتماعى فى تنظيم الندوة أو المناظرة ،

يهتم الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل فى مجالات الخدمة الاجتماعية بتنظيم الندوات والمناظرات التى يشارك فيها عديد من المتخصصين لمناقشة بعض المشكلات التى تواجه العملاء وعليه أن يقرر بالدور الآتى فى تنظيم الندوة أو المناظرة .

* الإعلان عن الندوة بعد تحديد موضوعها متضمناً ذلك المكان والمشاركين من الخبراء بعد الاتصال بهم وتحديد الموعد المناسب وتحديد المستفيدين من الشباب وإعلامهم بموعد ومكان الندوة .

* الاتفاق مع الخبراء الذين سيتحدثون فى الندوة على النقاط التى سيتحدث كل منهم فيها والاتفاق على ترتيب الحديث قبل الندوة بوقت كاف .

* استقبال الخبراء المشاركين قبل الموعد المحدد للندوة ومراجعة النقاط التى تم الاتفاق عليها واستقبال الشباب المشاركين والتأكد من جلوس كل منهم فى المكان المخصص له وتناسب المكان مع عدد الحاضرين .

* يتم بتقديم الخبراء للعملاء المستفيدين وعرض فكرة الندوة أو المناظرة كما يوضح المستفيدين الإجراءات التى ستتبّع فى إدارة الندوة أو المناظرة وكيفية الرد على الاستفسارات ويجب عليه أن يطلع على الأسئلة ويستبعد ما يراه غير مناسب للعرض فى الندوة أو المناظرة .

* ينظ الحوار بين الخبراء والعملاء المشاركين ويلخص ما تم التوصل إليه من آراء للخبراء كل فترة زمنية حتى يمكن متابعة موضوع الندوة أولاً بأول .

* توجيه الشكر للخبراء والمدعوين بعد الإنتهاء من الندوة .

* تقييم الندوة من حيث الإعداد لها وتنفيذها لمعرفة مدى نجاحها فى مناقشة الموضوع المطروح والاستفادة من ذلك فى إعداد الندوات التالية .

سادساً : تدريبات عملية حول تنظيم وإدارة الندوات والمناظرات :

التدريب الأول

(الفرق بين الندوة والمناظرة)

ما تعرف كل من الندوة والمناظرة والفرق الأساسية بينهما من حيث :

* الموضوعات .

* المتحدثون .

* التنظيم والإدارة .

مناقشة التدريب :

أولاً :

تعرف الندوة بأنها :

.....
.....

بينما تعرف المناظرة بأنها :

.....
.....

ثانياً : اختلاف الندوة عن المناظرة من حيث الموضوعات :

.....
.....

ثالثاً : اختلاف الندوة عن المناظرة من حيث المتحدثون :

.....
.....

رابعاً : اختلاف الندوة عن المناظرة في التنظيم والإدارة :

.....
.....

التدريب الثانى

(الصعوبات التى تواجه الندوة والمناظرة وكيفية التغلب عليها)

التدريب .

ما أهم الصعوبات التى قد تواجه الأخصائى الاجتماعى عند إدارة الندوات والمناظرات وكيفية مواجهتها ؟

مناقشة التدريب ،

من أهم الصعوبات التى تواجه الندوة والمناظرة هى :

الصعوبة الأولى :

.....
.....

كيفية مواجهتها :

.....
.....

الصعوبة الثانية :

.....
.....

كيفية مواجهتها :

.....
.....

الصعوبة الثالثة :

.....
.....

كيفية مواجهتها :

.....
.....

الصعوبة الرابعة :

.....
.....

كيفية مواجهتها :

.....

التدريب الثالث

حدد المسئول عن مؤسسة التقدم الانساني اقامة ندوة حول الممارسات الضارة في حياة الأسرة المصرية وتم دعوة خبراء في الصحة ، الخدمة الاجتماعية ، الجوانب النفسية والاقتصادية .

ناقش ما يلي ،

ما أهم الفوائد التي يمكن أن تحققها كوسيلة متميزة عن باقي الوسائل :

أهم الفوائد هي ما يلي ،

الفائدة الأولى :

الفائدة الثانية :

الفائدة الثالثة :

التدريب الرابع

واجه القائد الذى يقدم ندوة حول أضرار المخدرات بعض المواقف الآتية وقام ببعض التصرفات .

ناقش التصرفات من حيث أهميتها ومدى ملائمتها للموقف :

الموقف الأول :

لاحظ القائد أن المشتركين فى الندوة لا يتقدمون بأى استفسارات أو تساؤلات خاصة بموضوع الندوة ، فزشار إلى بعض بضرورة التقدم ببعض الأسئلة .

الموقف الثانى :

حاول أحد المشتركين أن يقوم بعرض مجموعة من الأسئلة وعرض بعض خبراته وما يتميز به من معارف فى هذا المجال محاولاً أن يحصل على الوقت الأكبر له ، فقام القائد بوقف ما يعرضه المشترك قائلاً أعطى الآخرين حقوقهم ؟!

الموقف الثالث :

أثناء عرض الخبراء للمعارف والخبرات التى تتعلق بموضوع الندوة لاحظ القائد خروج البعض منهم عن الموضوع وعدم الإلتزام بالوقت المخصص ، وترك القائد كل شخص كما يرغب .

الموقف الرابع :

حاول البعض عرض أسئلة هجومية حول عدم توفر خدمات الوقاية والعلاج فى مجال المخدرات ولا توجد أى وسائل للتوعية وأيد القائد كل ما يقوله هؤلاء فى هذا المجال .

المهارة في إعداد وتنظيم المعسكرات

مقدمة .

أولاً : تعريف المعسكرات .

ثانياً : الأهداف الأساسية للمعسكرات .

ثالثاً : أنواع المعسكرات .

رابعاً : مراحل إعداد وتنظيم المعسكرات .

خامساً : أنواع البرامج بالمعسكرات .

سادساً : دور الأخصائي الاجتماعي بالمعسكرات .

سابعاً : تدريبات حول مهارة إعداد وتنظيم المعسكرات .

الفصل الثالث

المهارة فى إعداد وتنظيم المعسكرات

مقدمة :

تعتبر مهارة إعداد وتنظيم المعسكرات من المهارات الهامة بالنسبة لممارسة الخدمة الاجتماعية خاصة فى مجال رعاية الشباب ، المجال المدرسى ، المجال العمالى ، مجال حماية البيئة من التلوث ... وغيرها من المجالات ومن هنا كان الاهتمام بتدريب الطلاب على اكتساب المعارف والخبرات الخاصة بتلك المهارة وذلك من خلال تعليمهم الأسس النظرية لتنظيم وإدارة المعسكرات وكذلك القيام بالاعداد لها وتنفيذها وتقويمها فى الواقع الميدانى .

وسيقم مناقشة تلك المهارات من خلال إكساب الطالب المعارف والخبرات التالية :

- * التعرف على ما هى المعسكرات وأهدافها الأساسية .
- * معرفة مراحل إعداد وتنفيذ المعسكر .
- * الوقوف على أنواع البرامج بالمعسكرات .
- * دور الأخصائى الاجتماعى بالمعسكرات .

إلى جانب قيام الطالب بمناقشة بعض التدريبات التطبيقية حول تلك المهارة حتى يتمكن من إعدادها وتنفيذها بعد التخرج وفقاً لمجال عمله .
وفيما يلى توضيحاً لتلك العناصر .

أولاً : تعريف المعسكرات :

لقد تعددت تعريفات المعسكرات ومنها :

التعريف الأول ، هى خبرة تعاونية ابتكارية تعليمية لحياة الجماعة فى الخلاء تهيب الفرصة لتنمية الصفات الاجتماعية والعقلية والبدنية والروحية وذلك من خلال الخبرات المختلفة تحت اشراف قادة مدربين .

التعريف الثاني: هو مشروع تربوي يقام في بيئة خلوية بقدر الإمكان وذلك لكي يعيش فيه جماعة من الناس تحت ظروف تختلف عن حياتهم في بيئاتهم الطبيعية بحيث تحقق لهم هذه الحياة الفرصة للعيشة في جماعة تمارس ألواناً متعددة من النشاط مما يساعد على نمو العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الأعضاء .

التعريف الثالث: هي مؤسسات اجتماعية توفر النشاط الجماعي الذي يساعد المشاركين على اكتساب العديد من المعارف والخبرات في نواحي الحياة الثقافية والدينية والاجتماعية والمهارات التي تمكنهم من القيام بدورهم داخل المجتمع من خلال توفير فرص طبيعية للاندماج مع الآخرين بما يساعد على نموهم من الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية .

ويمكن أن نعرف المعسكرات بأنها :

مؤسسة تربوية واجتماعية تستخدم الجماعات أسلوبها في الحياة في إطار تنظيمي محدد واضح بغية تحقيق أهداف للأفراد والجماعات والمؤسسات بحيث تعبر عن خبرة متميزة للحياة الجماعية في البيئة الطبيعية ولمدة معينة تحت إشراف قادة ورواد وتهيئ الفرص المناسبة للتنمية الصحية والعقلية والعاطفية والروحية والاجتماعية عن طريق الخبرة الهادفة والممارسة الفعلية للعضو المشترك في المعسكر للأنشطة المتعددة والمتنوعة التي تعتبر ضرورة أساسية للنمو الاجتماعي للإنسان في مختلف مناشط الحياة .

ثانياً : الأهداف الأساسية للمعسكرات :

تهدف المعسكرات إلى تحقيق أهداف أساسية ويمكن أن نحدد أهميتها على النحو التالي :

الهدف الأول :

تحقيق تنمية الشخصية من جوانبها المختلفة ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال مواقف الاعتماد على النفس والمبادرة والمشاركة، كذلك الاعتماد الذاتي والحياة الجماعية، وتنمية القدرة على تقبل الآخرين بالرضا إضافة إلى تنمية الإحساس بالمسؤولية والثقة بالنفس والقدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر .

الهدف الثاني،

إكساب المشاركين الخبرات المتعددة والمتنوعة التي يمكن أن تساهم في بناء وتنمية الشخصية وقد تكون هذه الخبرات جديدة لأول مرة في حياة الإنسان، ولكنه سوف يدرك أهميتها وضرورة الاستفادة منها في مواقف الحياة العملية المختلفة مثل الخبرات التالية:

- خبرات القيادة.
- خبرات الحياة الجماعية.
- خبرات الاستقلال عن الأسرة.
- خبرات التعبير عن الذات واحترام رأى الآخرين.
- خبرات المشاركة مع الآخرين في عمل تعاونى مشترك.
- خبرات الاتصال بالأفراد والمؤسسات والبيئة التي ينظم فيها المعسكر.

الهدف الثالث،

الممارسة الحقيقية للحياة الديمقراطية من خلال المشاركة الإيجابية في حياة المعسكرات التي يمكن أن توفر الخبرات اللازمة لفهم الديمقراطية وممارسة الأسلوب الديمقراطي والحياة التعاونية الحقيقية ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال المواقف التالية:

- انتخاب قادة الجماعات.
- مناقشة متطلبات الحياة اليومية.
- عضوية لجان إدارة المعسكر.
- إتاحة الفرصة للتعبير عن الآراء خلال الاجتماعات التقييمية الدورية خلال حياة المعسكر.

الهدف الرابع،

معالجة الطريقة التي يشغل بها الشباب أوقات فراغهم حيث تعتبر وسيلة

إيجابية لشغل أوقات الفراغ واستثماره لصالح الفرد والمجتمع خاصة وأن الطاقة الزائدة لديهم إن لم تستغل وتوجه توجيهاً سليماً ستنتقل في الغالب نحو اتجاهات خاطئة مكونة لعادات ضارة أو سلوك منحرف.

الهدف الخامس،

تعتبر المعسكرات وسيلة وأداة من أدوات التثقيف العام وإكساب المهارات وتنميتها من خلال تزويد الأعضاء المشاركين فيها بالأفكار الإنسانية الأساسية التي ترتبط بمجريات الحياة العامة وخدمة الوطن إلى جانب مساعدة العضو على أن يألف الحياة الطبيعية التي يعتمد فيها على نفسه ويتعاون مع الآخرين على احترام العمل والإحساس بقيمة الأعمال التي يقوم بها.

ثالثاً: أنواع المعسكرات،

تختلف أنواع المعسكرات تبعاً لاختلاف معيار تقسيمها وفيما يلي بعض تلك الأنواع:

النوع الأول - المعسكرات التدريبية المتخصصة،

مثل معسكرات التدريب على مهارات الخدمة الاجتماعية لطلاب الكليات والمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية أو تدريب طلاب التربية الرياضية ككليات متخصصة وهو ما يطلق عليه المعسكرات التدريبية المتخصصة.

النوع الثاني - معسكرات العمل،

وهي مقسمة إلى معسكرات عمل محلية وأخرى إقليمية، وثالثة دولية وفيها يقوم الشباب بإنجاز عمل معين في منطقة محددة بعد تدريبه على القيام بهذا العمل وقد يشترك شباب من دول مختلفة في هذا المعسكر.

النوع الثالث - معسكرات الخدمة العامة،

الغرض منها قيام أبناء المجتمع المتطوعين برفع مستوى الخدمات ومستوى المعيشة في القرى وبعض المناطق الحضرية المختلفة وقد يشترك في تلك

المعسكرات طلاب المدارس الثانوية بالإضافة إلى الشباب الجامعي والمتطوعين من العاملين .

النوع الرابع - معسكرات اليوم الواحد،

يشارك في هذه المعسكرات الأفراد الذين لا تسمح ظروفهم بالمبيت خارج نطاق الأسرة مثل أطفال المدارس الابتدائية أو أولياء الأمور، وقد توفره المعسكرات خبرات جديدة تمهيداً للمعسكرات الطويلة وهي تتيح الفرص من أجل الاعتماد على النفس، التكيف مع الجماعة، تكوين صداقات من نفس السن .

النوع الخامس - معسكرات إعداد القادة،

يشارك في هذا النوع من المعسكرات الشباب الذين لديهم استعدادات قيادية ويرغبون في ممارسة السلوك القيادي من خلال برامج وأنشطة تهتم بها المؤسسات والمنظمات على اختلاف الأنواع .

نوع السادس - معسكرات ذوي الاحتياجات الخاصة،

وبدأت تلك المعسكرات في الفترة الأخيرة نظراً للاهتمام المتزايد من الأجهزة الحكومية والأهلية بتلك الفئات والغرض منها إحساس ذوي الاحتياجات الخاصة بالاهتمام بهم وتغيير النمط اليومي، والإحساس بالسعادة نتيجة قيامهم ببعض الأنشطة في بيئة طبيعية جديدة مثل معسكرات المعاقين عقلياً، المضطربين نفسياً، معسكرات المدمنين الذين تحت العلاج ... وغيرها .

النوع السابع - معسكرات الكشفية والمرشدين،

من المعروف أن الحياة الكشفية لها النظم والقواعد الخاصة بها ولذلك يتضمن إعداد الكشافة والمرشدين والمشاركة في معسكرات متخصصة في تدريبات ترتبط بالحياة الكشفية ارتباطاً وثيقاً وتأخذ طابعاً قد لا يتميز به أي معسكرات أخرى في المجالات المختلفة .

وبوجه عام يمكن تقسيم أنواع المعسكرات وفقاً لعدة معايير كما يلي:

المعيار الأول، من حيث مكان إقامتها، تنقسم إلى:

- المعسكرات الشاطئية.
- المعسكرات الريفية.
- المعسكرات الصحراوية.
- المعسكرات الحضرية.

المعيار الثاني، من حيث نوعية البرامج، تنقسم إلى:

- المعسكرات التدريبية أو الدراسية.
- معسكرات خدمة البيئة.
- المعسكرات الترويحية.
- معسكرات إعداد القادة.
- معسكرات العمل.

المعيار الثالث، من حيث مدة المعسكر، تنقسم إلى:

- معسكرات اليوم الواحد.
- معسكرات قصيرة من أسبوع إلى عشرة أيام.
- معسكرات طويلة المدة من أسبوعين إلى أربعة أسابيع.

المعيار الرابع، من حيث طبيعة أعضائها، تنقسم إلى:

- معسكرات الشباب.
- معسكرات الكشف والمرشدات.
- معسكرات الفتيان.
- معسكرات الطلاب.
- معسكرات الفئات الخاصة.
- معسكرات العائلة.

المعيار الخامس : من حيث الهيئات المنظمة لها ، تنقسم إلى :

- معسكرات تابعة للوزارات المختلفة كالزربية والتعليم أو التعليم العالى .
- معسكرات تابعة للقطاع الأهلى أو الشركات والمصانع .
- معسكرات تابعة لمنظمات شبابية مثل وزارة الشباب أو مديريات الشباب بالمحافظات .

رابعاً : مراحل إعداد وتنفيذ المعسكر :

هناك مراحل وإجراءات يتم إعداد وإقامة المعسكر وفقاً لها وهذه المراحل هى :

المرحلة الأولى : مرحلة الإعداد والتخطيط المسبق للمعسكر :

وتتضمن القيام بالخطوات والإجراءات التالية :

الإجراء الأول : تحديد أهداف المعسكر :

يجب أن تقوم الجهة المنظمة للمعسكر بتحديد الأهداف التى تسعى لتحقيقها من وراء إقامة هذا المعسكر وينبغى أن تكون تلك الأهداف محددة بوضوح لأنه فى ضوءها سيتم إعداد البرامج والأنشطة التى يتضمنها وتحقق الأهداف إلى جانب اختيار المكان والمستفيدين والمشرفين اللازمين لإدارة المعسكر .

الإجراء الثانى : إعداد البرنامج العام والبرنامج اليومي للمعسكر :

لتحقيق الأهداف التى يسعى إليها المعسكر فإنه يجب تحديد البرنامج الذى يحقق تلك الأهداف ، ويتضمن برنامج المعسكر مستويين هما :

المستوى الأول : البرنامج العام للمعسكر :

وهو الإطار الشامل لكل البرامج والأنشطة التى تحقق أهداف المعسكر سواء كانت أنشطة ثقافية أو اجتماعية أو فنية أو رياضية ويجب أن يراعى فى هذا البرنامج شموله لكافة الأنشطة التى يحتاجها أعضاء المعسكر ، المرونة ، وأن يتلاءم مع استعدادات الأعضاء ، ويهيئ للأعضاء فرص النمو والإندماج مع الآخرين فى نشاط جماعى .

(١٠) وضع نظام معين لتقويم البرنامج منذ تصميمه كفكرة وتنفيذه حتى الانتهاء منه حتى يمكن متابعة الخطوات المختلفة وتقويمها للاستفادة من نتائج التقويم في وضع البرامج القادمة وتنفيذها.

الإجراء الثالث: تحديد موعد المعسكر،

ويراعى أن يكون هذا الموعد ملائماً للأعضاء ولهيئة الإشراف وطبيعة المعسكر على أن يحدد موعد بداية ونهاية المعسكر خاصة بدء تحرك الأعضاء من مكان تواجدهم للمعسكر.

الإجراء الرابع: تحديد مكان المعسكر،

على ضوء الأهداف يتم تحديد مكان المعسكر، وقد يكون هذا المكان هو أحد المعسكرات الدائمة المجهزة (مثل معسكرات وزارة الشباب في الإسكندرية، بورسعيد، جمصة... إلخ) أو أن يجهز مكان لإقامة المعسكر في حالة عدم الاستعانة أو توفر معسكر دائم ومثالها الاستعانة بأحد المدارس وتجهيزها لإقامة المعسكر بها، أو إعداد خيام في أحد المناطق كمعسكر... ويتحدد ذلك في ضوء الإمكانيات المتاحة والهدف من المعسكر.

وعلى أية حال فإنه يجب توفر شروط في اختيار مكان المعسكر أهمها:

- مناسبة مكان إقامة المعسكر لهدف المعسكر.
- ملائمة سعة المعسكر من حيث مكان الإقامة، الإعاشة، الخدمات والمرافق بالنسبة للعدد المقرر إقامته في المعسكر.
- تميز مكان المعسكر بالهدوء والأمن وسهولة الوصول إليه والقرب من الخدمات العامة التي يحتاجها أعضاء المعسكر كالإسعاف والشرطة... إلخ.

الإجراء الخامس: تحديد وتوفير معدات وأدوات المعسكر،

يتم تحديد الأدوات اللازمة للمعسكر تبعاً لأهدافه وعدد المشاركين فيه ومدة المعسكر.

ويمكن تحديد أهم المعدات والأدوات اللازمة للمعسكر فيما يلي:

- أدوات إقامة ونوم مثل العنابر والأسرة .
- أدوات مطبخ وتغذية وتناول الطعام وأجهزة الاحتفاظ بالأغذية .
- الأدوات الخاصة بالألعاب الرياضية على اختلاف أنواعها .
- أدوات الإسعافات الأولية .
- أدوات العمل والخدمة العامة وأدوات ممارسة البرنامج كالخامات والأدوات الكتابية .
- الأدوات اللازمة لإقامة السمر أو تنفيذ البرامج الثقافية مثل أماكن التدريب وقاعات المحاضرات .

• الإجراءات السادس : تحديد الجهاز الوظيفي وهيئة الإشراف على المعسكر؛

يلزم تحديد الجهاز الوظيفي وهيئة الإشراف التي يمكنها إدارة المعسكر وذلك تبعاً لأهداف المعسكر، وعدد الأعضاء المحدد اشتراكهم فيه، حيث يتم تحديد عدد هيئة الإشراف ومؤهلاتهم خاصة مدير المعسكر ونائب المدير ومشرفو الأنشطة ورواد الجماعات والطبيب والمشرف المالي والإداري ومسئول العهدة والطباخون والعمال، والقيام بإخطار هيئة الإشراف والجهاز الوظيفي بموعد إقامة المعسكر وجهة إقامته .

الإجراءات السابع : تحديد ميزانية المعسكر؛

وتتحدد هذه الميزانية تبعاً لعدد المشاركين والبرنامج ومدة المعسكر ومكانه وذلك للصرف منها على المواصلات والانتقالات، التغذية، تنفيذ البرنامج، المكافآت . وقد تتحمل الجهة المنفذة للمعسكر كل الميزانية وقد يتحمل الأعضاء المشاركون بعض الاشتراكات التي تمثل جزءاً من الميزانية .

المرحلة الثانية - المرحلة التنفيذية؛

وتتضمن تلك المرحلة القيام بالإجراءات التالية:

• الإجراءات الأول : إعداد مقر وأدوات المعسكر لاستقبال الأعضاء؛

حيث تقوم الجهة المنظمة للمعسكر بإرسال جماعة تسمى جماعة المقدمة

قبل بداية المعسكر بمدة مناسبة تقوم باستلام المعسكر والتأكد من صلاحيته وتجهيزه من حيث أماكن النوم والتغذية وأماكن ممارسة الأنشطة وذلك تمهيداً لاستقبال الأعضاء بالمعسكر فى الموعد المحدد لبدءه .

الإجراء الثانى ، نقل الأعضاء والمشرفين للمعسكر:

وفقاً لما تم تحديده فى مرحلة الإعداد والتخطيط المسبق من موعد عن بدء المعسكر حيث يتم نقل الأعضاء والمشرفين من مكان تواجدهم إلى مكان المعسكر ويستخدم فى ذلك القطار أو السيارات ، ويتم تسجيل أسماء المشاركين فى المعسكر فور وصولهم تمهيداً لبدء أنشطته .

الإجراء الثالث ، التنظيم الداخلى للمعسكر:

بعد وصول جميع المشرفين والأعضاء للمعسكر يتم تحديد التنظيم الداخلى للمعسكر بحيث يقسم الأعضاء إلى جماعات متجانسة يتحدد حجم كل منها تبعاً لعدد الأعضاء المشاركين فيه .

وتقوم كل جماعة من الجماعات باختيار اسم وشعار مميز لها وتشكيل مجلس إدارة بالانتخاب من بين أعضائها يتكون من مقرر، مقرر مساعد، أمين صندوق، مقررى أنشطة، كما يتم تشكيل مجلس إدارة ذاتية للمعسكر يتكون من مقرر عام للمعسكر ومقررى الجماعات، مقرى الأنشطة .

ويشارك مجلس الإدارة الذاتية للمعسكر مع إدارة المعسكر الفنية فى وضع البرنامج اليومى ومتابعة تنفيذه وتقويمه يومياً للاستفادة منه فى تطوير أنشطة المعسكر .

الإشراف على المعسكر:

يتولى الإشراف على أى معسكر القيادات التالية:

القيادة الفنية:

وتتكون من مدير المعسكر والموجهين الفنيين .

القيادة الإدارية:

وتتكون من معاونين للقيادة فى الإدارة والإشراف على المعسكر من النواحي الصحية والمالية والإدارية والشئون المتعلقة بها.

وتتكون هيئة الإشراف الفنى والإدارى من:

- مدير المعسكر.

- المشرف الاجتماعى.

- المشرف الثقافى

- المشرف الفنى.

- المشرف الرياضى.

- رواد الجماعات.

- الطبيب.

- مشرف التغذية.

- المشرف الإدارى.

ويتولى كل منهم المسئولية فى مجال اختصاصه ويساهم تعاونهم فى تحقيق أهداف المعسكر.

ولا بد أن يقوفا فى الرواد بالمعسكرات الخصائص التالية:

(١) السمات النفسية والاجتماعية للتعامل مع أعضاء المعسكر.

(٢) المهارات الاجتماعية والمهنية اللازمة للعمل مع جماعات المعسكر خلال المواقف المختلفة.

(٣) الخبرات السابقة المرتبطة بحياة المعسكرات وممارسة الأنشطة الجماعية.

(٤) المعلومات العامة عن المعسكرات والأماكن التى تنفذ بها بشكل خاص.

(٥) المعرفة العلمية عن الشخصية والمجتمع والبيئة وكيفية إيجاد التكامل بينهم لتحقيق أهداف المعسكر.

(٦) إتقان اتباع أساليب متطورة فى التعليم والتدريب للأعضاء والجماعات على اختلاف أنواعها.

(٧) القدرة على تكوين علاقات طيبة مع فريق العمل بالمعسكر وكذلك مع الأعضاء.

(٨) تتوفر لديه مهارات إدارة وتنظيم الاجتماعات وقيادة الجماعات فى مختلف المواقف خلال حياة المعسكرات.

إدارة المعسكر من خلال الدورى،

تقوم كل جماعة من جماعات المعسكر بإدارة المعسكر يومياً والإشراف على تنفيذ برنامجه من خلال اللجان المختلفة لنظام الدورى والتي تتكون من:

- المشرف العام أو المقرر العام على الدورى.

- لجنة الاستعلامات والبريد والتليفون.

- لجنة المشتريات.

- لجنة النظام والنظافة.

- اللجنة الاجتماعية.

- لجنة التغذية.

- اللجنة الفنية.

- لجنة دورى الإسعاف.

- اللجنة الرياضية.

- لجنة الإذاعة والأنشطة الثقافية.

ولكل لجنة مهام توكل إليها بحيث تكون مسئولة عن إدارة المعسكر ومتابعة تنفيذ أنشطته منذ بدء اليوم حتى نهايته، على أن تتولى جماعات المعسكر هذه المسئولية على التوالى.

الإجراء الرابع :إنهاء المعسكر،

فى نهاية مدة المعسكر يبدأ جميع أعضائه وهيئة الإشراف فى التمهيد لإنهائه فى موعده بإقامة حفل نهاية المعسكر توزع فيه الشهادات على الممتازين، ويقوم كل عضو بتجهيز مهماته الشخصية وتنفيذ مراسم إنهاء المعسكر واستخدام وسيلة المواصلات التى يتم الإتفاق عليها للرجوع لمكان البدء، كما تخصص جماعة تسمى جماعة المؤخرة لإعادة الأدوات التى تم استعارتها وإصلاح التلفيات وتسليم مقر المعسكر إلى الجهة صاحبة المقر.

المدحلة الثالثة :تقويم المعسكر،

حيث يتم تقويم المعسكر للاستفادة من نتائج هذا التقويم فى إقامة المعسكرات التالية من خلال التعرف على جوانب القوة والضعف فى الإعداد والتنفيذ للمعسكر.

ويتضمن تقويم المعسكر الاهتمام بالجوانب التالية:

- الإعداد والتخطيط المسبق للمعسكر.
- مكان ومقر المعسكر.
- البرنامج العام والبرنامج اليومي للمعسكر وأنشطة المعسكر.
- تقويم مدى توفر معدات وأدوات وتجهيزات المعسكر.
- التنظيم الداخلى والإشراف على المعسكر.
- الميزانية وكيفية التصرف فيها.

خامساً :أنواع البرامج بالمعسكرات،

فيما يلى أهم أنواع البرامج التى يمكن ممارستها خلال المعسكرات بصفة عامة مع مراعاة اختلاف تلك الأنواع طبقاً لنوع المعسكر وأهم تلك الأنواع:

النوع الأول :برامج تدريبية،

وهى برامج تتعلق بموضوعات مهنية وعلمية يمكن اكتسابها من خلال المعسكرات.

• مثال،

التدريب على العمل مع جماعات المعاقين ذهنياً والتدريب على إجراء الحوار مع المواطنين أصحاب المصلحة .

النوع الثاني - برامج تثقيفية،

وهي تلك البرامج التي تهدف إلى توفير المعلومات والحقائق الخاصة بموضوعات معينة ويحصل عليها الأعضاء من خلال الندوات واللقاءات الفكرية، المناقشات التي تمارس من خلال المعسكر بالإضافة إلى إعداد مجلات ونشرات دورية .

النوع الثالث - برامج رياضية،

هي تلك البرامج التي تركز على ممارسة أنشطة رياضية سواء في شكل تمارين أو تدريبات أو مسابقات بهدف تقوية الجوانب البدنية والإرتقاء باللياقة الصحية .

النوع الرابع - برامج بيئية،

والمقصود بها ممارسة برامج البيئة الطبيعية خارج جدران المعسكر مثل زيارة المؤسسات والمصانع والمراكز أو عقد لقاءات مع القادة والأجهزة التي يعملون بها أو السعي نحو التعرف على بعض المشروعات بالبيئة أو الاتصال بالبيئة من خلال مشروعات خدمة البيئة التي يقوم بها أعضاء المعسكر .

النوع الخامس - برامج علمية،

والمقصود بها تعليم الطلاب تطبيقات علمية معينة خلال المعسكر مثل استخدام نماذج مقننة في ممارسة برامج معينة، أو اتباع أساليب تحليل مشكلات معينة من خلال الجماعات بالمعسكر .

النوع السادس - برامج بحثية،

والمقصود بها القيام ببحث ميداني حول ظاهرة معينة أو مشكلات يعاني

منها المجتمع والقيام بدراستها دراسة متعمقة واتباع الخطوات العلمية منذ وضع وتحديد المشكلة حتى الوصول إلى النتائج.

النوع السابع - برامج ترفيهية،

مثل الأيام بالرحلات وحفلات السمر وزيارة الأماكن السياحية المحيطة بالمنطقة التي يقام بها المعسكر.

ويمكن ممارسة بعض الأنواع السابقة بالمعسكر إضافة أنواع جديدة طبقاً للأهداف التي يسعى المعسكر لتحقيقها.

سادساً - دور الأخصائي الاجتماعي بالمعسكرات،

يعتبر الأخصائي الاجتماعي أحد القيادات الهامة في إدارة المعسكرات والإشراف على أنشطته المختلفة وقد يتولى الأخصائي الاجتماعي دور مدير المعسكر أو اختصاصات المشرف الاجتماعي به أو قيادة أحد جماعته وفي كل من تلك المناصب تتحدد له أدوار وفقاً لما يلي:

(١) الأخصائي الاجتماعي كمدير للمعسكر،

يتولى الاختصاصات التالية:

- الإشراف الفني والإداري والمالي على جميع أعمال المعسكر.
- رئاسة مجلس إدارة المعسكر واعتماد كافة القرارات التي تتخذ فيه.
- توزيع الاختصاصات والأعمال على هيئة الإشراف الفني والإداري بالمعسكر والتنسيق بينها لتحقيق الأهداف.
- الإشراف العام على تنفيذ البرنامج العام للمعسكر ومتابعة الأنشطة اليومية لجماعات المعسكر.
- الإطلاع على المكاتبات الواردة للمعسكر واعتماد المكاتبات الصادرة من المعسكر.
- الاشتراك في التقييم والمتابعة اليومية لنشاط المعسكر ومراجعة التقارير اليومية وعرضها على مجلس الإدارة.

• اعتماد النواحي المالية وأذونات الصرف اليومية بعد توقيعها من المشرف المختص مالياً وفنياً.

• كتابة تقارير عن الإشراف وإعداد التقرير العام في نهاية المعسكر وإرساله إلى الجهات المسؤولة.

(٢) الأخصائي الاجتماعي كمشرف اجتماعي:

يتولى الاختصاصات التالية:

• استقبال أعضاء المعسكر والتأكد من انطباق شروط الاشتراك عليهم وتسجيل أسمائهم وتقسيمهم إلى جماعات وتوزيعهم على أماكن المبيت والإقامة داخل المعسكر.

• الإشراف على تنظيم الجماعات داخلياً وانتخاب القيادات مثل المقرر والمقرر المساعد... إلخ.

• يقوم بتولى ريادة لجنة الخدمة العامة ويساهم في وضع برامجها كما يقدم تقريراً لمجلس إدارة المعسكر عن أعمال لجنة الخدمة العامة.

• الإشراف على نادي المعسكر وتنظيم أوقات الأعضاء للمشاركة في أنشطته وممارسة ألعابه وفقاً لمتطلبات كل منهم.

• بحث حالات الأعضاء ذوي المشكلات ومساعدتهم على حل مشكلاتهم وكتابة تقرير عن تلك الحالات لمدير المعسكر ومجلس الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة بشأنها.

• الإشراف على التفتيش العام على المعسكر وأماكن مبيت الأعضاء والاشتراك في التقييم اليومي لأنشطة المعسكر وإعداد التقرير النهائي له.

(٢) الأخصائي الاجتماعي كرائد لأحد جماعات المعسكر:

يتولى الاختصاصات التالية:

• الإشراف العام على تنظيم الجماعة واختيار قياداتها ومرافقتها للجماعة أثناء ممارسة أنشطتها اليومية بالمعسكر.

- الإشراف على دورى الجماعة بالمعسكر وتوزيع مهام الدورى على أعضاء جماعته ومتابعة مسؤولياتها فى اليوم المخصص لها.
- بحث المشكلات الفردية الخاصة بأعضاء جماعته والتدخل للمشاركة فى مواجهة المشكلات التى تواجه الجماعة بوجه عام.
- تسجيل نشاط الجماعة اليومى فى سجل خاص بنشاطها والمشاركة فى تقييم النشاط اليومى بالمعسكر من خلال اشتراكه فى اجتماعاته مجلس إدارة المعسكر.
- تقديم تقرير نهائى عند نشاط الجماعة فى نهاية المعسكر ورأيه فى المعسكر وأهم مقترحاته لمواجهة الصعوبات التى اعترضته للاستفادة منها مستقبلاً.

سابعاً ، تدريبات حول مهارة إعداد وتنظيم المعسكرات،

التدريب الأول

(أنواع المعسكرات والمشاركة فيها)

التدريب،

ناقش ما يلى:

- (١) ما أهم أنواع المعسكرات من وجهة نظرك؟
- (٢) ما الأسباب التى اخترت بناء عليها أنواع المعسكرات السابقة؟
- (٣) لماذا لا يقبل بعض الشباب على المشاركة فى تلك المعسكرات؟
- (٤) كيف يمكن تشجيع الشباب للمشاركة فى المعسكرات بوجه عام ومعسكرات خدمة البيئة بوجه خاص؟

مناقشة التدريب،

- (١) أهم أنواع المعسكرات من وجهة نظري هي،

- ●
- ●
- ●
- ●
- ●
- ●

(٢) الأسباب التي دعت إلى اختيار تلك الأنواع:

- ●
- ●
- ●
- ●
- ●
- ●

(٢) يرجع عدم إقبال بعض الشباب على المشاركة في تلك المعسكرات:

- السبب الأول:
-

السبب الثاني،

السبب الثالث،

السبب الرابع،

السبب الخامس،

(٤) يمكن تشجيع الشباب للمشاركة في العسكرات بوجه عام ومعسكرات خدمة البيئة بوجه خاص من خلال عدة أساليب تتضمن:

الأسلوب الأول،

الأسلوب الثاني،

الأسلوب الثالث،

الأسلوب الرابع،

الأسلوب الخامس،

التدريب الثاني

(الخبرات وأنواع البرامج في المعسكرات)

أكمل الموضوعات التالية:

أولاً: الخبرات التي يمكن اكتسابها عن طريق المعسكر هي ما يلي،

- ١ -
- ٢ -
- ٣ -
- ٤ -

ثانياً: الصعوبات التي تواجه إعداد وتنفيذ المعسكرات:

- ١ -
- ٢ -
- ٣ -
- ٤ -

ثالثاً ، ضع ما يتناسب مع الخانات التالية،

نوع البرنامج	نوع المعسكر
	المعسكر التدريبي
	معسكر اليوم الواحد
	معسكر الكشافة والمرشدات
	معسكر العمل
	معسكر إعدادة القادة

التدريب الثالث

فيما يلي البرنامج اليومي لمعسكرات خدمة البيئة - المطلوب مراجعة البرنامج وإعادة تنظيمه مرة أخرى:

المسلسل	الوقت	النشاط	الوسيلة
١	استيقاظ ٧ ص إلى ٨ ص	تمرنات رياضية	مجموعات منظمة من خلال إشراف المشرف الرياضي.
٢	نظافة عامة من ٨ - ٩ صباحاً	إفطار عام	رائد اليوم المسئول عن الدوري.
٣	محاضرة عامة ٩ - ١١	خبرات في الخدمة العامة	جميع أعضاء المعسكر يشتركون في المحاضرات.

الوسيلة	التشاط	الوقت	مسلسل
الحواري المنظم الذي يديره قائد المعسكر	لقاء مع المسؤولين	١١ - ١	٤
مجموعات المعسكر	حفل سمر عام	٣ - ١	٥
المشرف الرياضي	مسابقات رياضية	٤ - ٣	٦
مشرف التغذية	راحة وغذاء	٥ - ٤	٧
زيارات لمؤسسات المنطقة التي وجد بها المعسكر	زيارات ميدانية	٧ - ٥	٨
تقسيم المنطقة إلى مجالات عمل	ممارسة مشروع الخدمة العامة	٩ - ٧	٩
جميع أعضاء المعسكر	مناقشت عامة	١١ - ٩	١٠

التدريب الرابع

عند قيامك بإدارة معسكراً من المعسكرات، وواجهتك بعض المشكلات كيف تتصرف كمسئول عن ذلك المعسكر في مواجهة المشكلات التالية:

المشكلة الأولى: وجود بعض الأعضاء اللذين يرفضون المشاركة في برنامج المعسكر بصورة متكررة،

مقترحات الحل:

- ١ -
- ٢ -
- ٣ -
- ٤ -

المشكلة الثانية: تأخر أحد الخبراء اللذين سوف يقدمون موضوعاً للمناقشة والحوار،

مقترحات الحل:

- ١ -
- ٢ -
- ٣ -
- ٤ -

المشكلة الثالثة: قام حريق في الدور الثالث الذي يقيم فيه أعضاء المعسكر وكان معك عدد ١٥٠ عضواً في المعسكر لإعداد القادة،

مقترحات الحل:

- ١ -
- ٢ -

..... - ٢

..... - ٤

المشكلة الرابعة ، تعددت السرقات لبعض أدوات وامكانيات المعسكر التي تستخدم في تنفيذ البرنامج،

مقترحات الحل،

..... - ١

..... - ٢

..... - ٣

..... - ٤

مهارة القيادة

- أولاً : تعريف القيادة .
- ثانياً : الأساليب القيادية .
- ثالثاً : قواعد اختيار الأسلوب القيادي .
- رابعاً : الجوانب المهارية في عملية القيادة .
- خامساً : السلوكيات القيادية .
- سادساً : المراحل التي يمر بها استخدام مهارة القيادة .
- سابعاً : تدريبات علي مهارة القيادة .

الفصل الرابع

مهارة القيادة

أولاً : تعريف القيادة :

موضوع القيادة من الموضوعات التي لها أهمية في حياة الجماعات، حيث أن الجماعات تتطلع إلى قائد يوجه العمل والتفاعل ويؤثر في الأفراد ويسعى مع الجماعات نحو تحقيق الأهداف المرغوبة قدر الإمكان.

ولقد تعددت تعاريف القيادة ومنها:

التعريف الأول :

عملية تحدث بين مجموعة من الأفراد في بيئة اجتماعية محددة وتشكل تلك القيادة مصدر للسلطة والتأثير نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.

التعريف الثاني :

القيادة عملية تتضمن القدرة على التأثير في سلوك المرؤوسين من خلال شخص يتميز عن غيره من الأفراد.

التعريف الثالث:

القيادة عملية تفاعل مستمر بين القائد والمرؤوسين وقد يكون التفاعل إيجابياً أو سلبياً.

ويمكن أن نوضح الفروق الأساسية بين القيادة والإدارة خاصة في المجالات الاجتماعية:

القيادة	الإدارة
<ul style="list-style-type: none"> - تركز على القدرة على التأثير في الآخرين. - القيادة تمارس السلطة التي تتحقق من الجماعة. - ضرورة التفاعل بين القيادة والمروسين. - تسعى إلى تحقيق أهداف الأفراد بصفة أساسية. 	<ul style="list-style-type: none"> - السلطة الإدارية رسمية ومحددة. - ارتباط الإدارة بالهيكل التنظيمي ولذلك يعبر عنه بالتنظيم الرسمي. - ترتبط بعمليات محددة هي الرقابة، التمويل، المتابعة، الإشراف. - تسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسات بصفة رسمية.

والقائد يؤثر في أفراد الجماعة لأنه يتميز بمجموعة من المزايا والقدرات التي يمكن أن يستخدمها لخدمة أفراد الجماعة من هم في حاجة إليها.

ولذلك نستطيع أن نحدد أهم عناصر القيادة فيما يلي:

- القائد وما يقوم به من أدوار وما يتميز به من خصائص وقدرات.
- الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها القائد.
- الموضوعات التي يهتم بها القائد والجماعة التي يرتبط بها.
- المجال الذي ينتمي إليه القائد (مجال اجتماعي - تربوي - سياسي - صحي - إلخ).

ثانياً، الأساليب القيادية،

تعددت الأساليب التي تستخدم، في عملية القيادة وإن كانت تختلف من حيث المضمون والفنيات المستخدمة فيها، إلا أنها تشكل أسلوباً متميزاً بجوانب واضحة ومحددة.

وفيما يلي أهم الأساليب المعروفة في مجال القيادة:

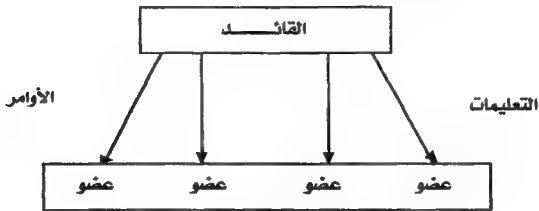
الأسلوب الأول - الأسلوب الأوتوقراطي Autocratic،

ويوضح الأسلوب الأوتوقراطي أن قائد الجماعة هو الذي يتحمل مسؤولية اتخاذ القرارات وأن القائد يوضح للمرؤوسين كافة الإجراءات والخطوات التي يجب اتخاذها عند تنفيذ قرار معين.

ولكن قد تؤدي القيادة الأوتوقراطية إلى عدة مظاهر منها، آثارها التي نذكر منها ما يلي:

- ١ - عدم اكتساب الخبرات اللازمة للمرؤوسين.
- ٢ - انخفاض الروح المعنوية نتيجة إصدار أوامر وتعليمات فقط.
- ٣ - عدم إتاحة الفرصة للابتكار والإبداع.
- ٤ - عدم تحقيق الذات نتيجة عدم الدرة على التعبير الكافي والواضح في مجال عمل القيادة.

وقد يستخدم بعض القادة الأسلوب الأوتوقراطي نتيجة الشعور بالمخاوف من الفشل إذا كانت هناك مشاركة من المرؤوسين (الأعضاء) أو استخدام هذا الأسلوب نتيجة خبرات سابقة يرى من خلالها القائد الأسلوب الأوتوقراطي هو المناسب في عملية القيادة.



الأسلوب الأوتوقراطي الهابط من أعلى إلى أسفل

الأسلوب الثاني - الأسلوب الأديموقراطي Democratic،

يوجه القائد الآراء والأفكار نحو المرؤوسين تاركاً لهم حرية اتخاذ القرارات المبنية على أساس اهتماماتهم والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.

ويحقق الأسلوب القيادي مزايا متعددة منها ما يلي:

١ - يحقق الأسلوب الأديموقراطي الروحي المعنوية المرتفعة حيث أن المرؤوسين يشتركون في القيام بالمسؤوليات واتخاذ القرارات وتنفيذها.

٢ - الأسلوب الأديموقراطي يساعد على المشاركة في حل مشكلات العمل والعمل على تنمية العلاقات من أجل تحقيق أهداف الجماعة وذلك يحقق تنمية المسؤولية الجماعية التي تعتمد على الانتماء والاحترام والثقة بالنفس والآخرين.

٣ - التزام المرؤوسين (الأعضاء - المشرف عليهم...) بتطبيق كافة التوجيهات والموضوعات التي اتفق عليها القائد والجماعة أو العاملين معه.

٤ - زيادة مستويات الرضا الاجتماعي بين الأعضاء والمرؤوسين الذين يتعامل معهم القائد بالأسلوب الأديموقراطي.

٥ - انخفاض مستوى مقاومة المرؤوسين والأعضاء للقائد الذي يتعاملون معه في مختلف المواقف نتيجة مشاركتهم وإحساسهم بالمسؤولية التي يتم تحديدها وينفذونها.

ومن العيوب التي يمكن أن تظهر نتيجة اتباع الأسلوب الأديموقراطي ما يلي:

١ - عدم توفر الأعضاء أو المرؤوسين الذين يرغبون المشاركة الفعلية التي ترتبط بالأسلوب الأديموقراطي وتوضيح أهميته في العمل والحياة الجماعية.

٢ - قد يعتقد البعض أن اتباع الأسلوب الأديموقراطي من أجل دفع المرؤوسين إلى تنفيذ الأوامر واتباع التعليمات التي تضعها المؤسسة ويؤديها القائد.

٣ - عدم رغبة القائد أن يتحمل مسؤولية في القيام بعمل معين أو اتخاذ قرارات محددة قد تجعله يلجأ إلى الأسلوب الديمقراطي تأكيداً لتحمل المسؤولية ومشاركته في هذا المجال.

٤ - اتباع الأسلوب الديمقراطي يتطلب شخصية مثالية معينة تتميز بمزايا محددة تجعلها قادرة على المزج بين اتباع الود المرتبط بالحرية، ولذلك توفر المرونة اللازمة لتوجيه الآخرين، إلا أننا قد لا نجد الشخصية التي تستطيع أن تطبق الأسلوب الديمقراطي بالشكل الحقيقي المناسب له ولذلك لابد من تدريب الشخصية التي تتولى اتباع الأسلوب الديمقراطي والتعرف على كيفية تفصيل مضمونه الأساسي ألا وهو المشاركة الواضحة بين القائد والمؤوسين مع احترام الرأي الآخر مهما كان مختلفاً.

الأسلوب الثالث - الأسلوب الفوضوي Laissez Faire،

يركز الأسلوب الفوضوي على عدم تدخل القائد في مواقف التفاعل على أن يجعل الأعضاء يفكرون ويصممون ويعملون قدر الإمكان.

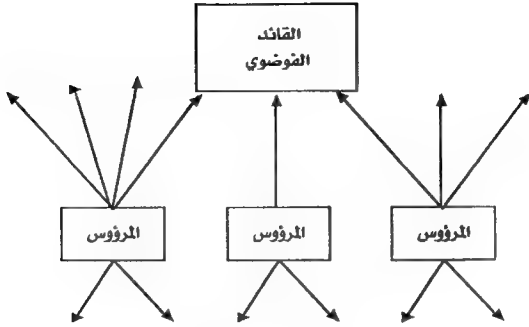
وترجع أهم الأسباب المؤدية إلى تباع الأسلوب الفوضوي ما يلي:

١ - فقدان القائد الثقة وعدم الإحساس بالإمكانات الذاتية التي تجعل منه قائد ناجح في المواقف التي يتعامل معها.

٢ - الخوف من الفشل إذا تدخل وأثر في الآخرين ورجوع الفشل إلى شخصه، وبالتالي فنه يترك المجال يسير في أي اتجاه وليس في اتجاه محدد.

٣ - الخوف من رفض الجماعة أو المؤوسين لقيادة القائد في حالة إذا تدخل في المواقف التي يرتبط بها.

٤ - الاعتقاد الخاطئ في مستوى قدرات الأفراد وخبراتهم التي قد تشجع القائد على ترك الأمور تسير تحسباً بأنه لن تحدث مشاكل بل أن كل فرد سوف يمارس ما يهتم به أو ما يرغبه.



الأسلوب المفوضي للقيادة

ويتضح من الشكل السابق أن هناك اختلاف واضح بين الأساليب القيادية وأن لكل أسلوب خصائصه ومظاهره وعائد استخدامه، ولا شك أن الأسلوب الفوضوي للقيادة الموضح في الشكل السابق يبين الاتجاهات المتعددة التي يتجه إليها المرؤوسين مما قد يؤدي إلى مشكلات واضطرابات تؤثر في تحقيق الأهداف المرغوبة.

وبالتبع لا يفضل الأسلوب الفوضوي في القيادة حيث أن نتائجه السلبية متعددة نذكر منها ما يلي:

- ١ - شعور المرؤوسين بالقلق والخاوف نتيجة عدم وضوح مصدر التوجيه أو عدم تحديد المسؤولية والواجبات اللازمة.
- ٢ - ظهور الصراعات بين المصالح المختلفة للمرؤوسين والقائد أو بين المرؤوسين وبعضهم وذلك بسبب عدم توجيه تلك المصالح واتجاه كل مرؤوسين نحو مصالحه الشخصية فقط.

٣ - عدم استخدام الوقت والإمكانات بطريقة مناسبة مما قد يؤدي إلى فقد تلك الجوانب، وبالتالي عدم إمكانية الوصول إلى الأهداف المحددة بالأسلوب المناسب لها.

٤ - الأسلوب الفوضوي قد يؤدي إلى مشكلات تعوق العمل سواء كانت مشكلات إدارية أو مادية نتيجة عدم التدخل لحل تلك المشكلات مباشرة.

٥ - من نتائج الأسلوب الديمقراطي كأسلوب قيادي يناسب المجالات الاجتماعية والتربوية وغيرها من المجالات التي يجب أن تتوفر فيها مهارات قيادية واضحة.

ويفضل الأسلوب الديمقراطي كأسلوب قيادي يناسب المجالات الاجتماعية والتربوية وغيرها من المجالات التي يجب أن تتوفر فيها مهارات قيادية واضحة.

ثالثاً، قواعد اختيار الأسلوب القيادي الملائم:

اقترح فروم Vroom قواعد معيارية تهدف إلى تحديد الأسلوب القيادي المناسب لكل مجموعة من خصائص المواقف على أن يستبعد القائد كل الأساليب القيادية غير المناسبة لكل نوع من أنواع المواقف وأهم تلك القواعد مايلي:

(١) القواعد النوعية،

(أ) قاعدة توفير المعلومات للقائد، حيث تلك المعلومات في إتخاذ القرارات أو حل المشكلات ولذلك لا يستطيع القائد اتباع الأسلوب الاستبدادي.

(ب) توفير الثقة في المرؤوسين، إن تفويض بعض الأعمال أو العمليات التي لها أهمية في العمل زو في حياة الجماعة من الركائز الأساسية في العمل ولا يمكن تحقيق ذلك دون توفير الثقة التي يمكن الوصول إليها من خلال التعرف على شخصيات المرؤوسين وإمكانياتهم المختلفة ولذلك يجب اتباع الأسلوب الديمقراطي.

(جأ) تحديد الأبعاد الزساسية للمشكلة أو موضوع القيادة، إن أساسيات القيادة هو التفاعل والاتصال والمناقشة وبالتالي لا يمكن للقائد أن يستخدم أى أساليب سوى الأسلوب الديمقراطي الذى يعتمد على المشاركة بصفة زساسية ولذلك يفضل أتباع الأسلوب الديمقراطي فى تحقيق ذلك.

(٢) القواعد الخاصة بالتعامل الناجح والقبول للآخرين،

أهم القواعد التى تحقق عمليات القبول أو التفاعل هى مايلي:

(أ) القبول هام جداً فى التفاعل مع الآخرين، علينا أن نلاحظ أن مشاركة المرؤوسين فى إتخاذ القرارات يعد وركيزة أساسية فى استمرارية تحمل المسئولية وتنمية الولاء والانتماء لدى الأفراد.

ولذلك يجب استبعاد الأساليب الاستبدادية أو الفوضوية لأنها لا تحقق القبول بين القائد والمرؤوسين.

(ب) قد تحدث صراعات داخل الجماعة ولكن يستطيع القائد أن يواجه وتلك الصراعات على الأعضاء والمشاركة فى حلها قدر الإمكان، ويستطيع القائد الذى يتميز بالمهارات المختلفة فى عملية القيادة أن يتدخل فى الوقت المناسب ويعمل على حل الخلافات من خلال اتباع الأساليب القيادية المناسبة لهذه المواقف.

(ج) قاعدة احترام طاقة الرنسان والعدالة بين جميع المرؤوسين ويفضل استخدام الأساليب القبادية التى تحقق العدالة، بناء على مشاركة المرؤوسين فى إتخاذ القرارات بالإضافة إلى كرامة الإنسان تتضح فى جوانب متعددة ومن أهمها:

١- قدرته على التعبير فى المواقف المختلفة.

٢- المشاركة مع الآخر.

٣- الإختلاف فى الرأى مع عدم السخرية.

٤- الاتجاه نحو المصلحة العامة.

٥- قاعدة المشاركة أساس القيادة الناجحة، فالمشاركة هي التعبير الحقيقي عن الحياة الاجتماعية الهادفة والماجحة والتي توجه كل جهودها نحو الهدف الجماعي المشترك وبالتالي لا يستطيع القائد أن يتحمل المسؤولية بمفرده بل بالمشاركة مع المرؤوسين، كما أن المرؤوسين يجب أن يهتموا بالمشاركة مع بعضهم البعض ومع القائد من أجل أن يحققوا الأهداف، وبالتالي لابد من استبعاد الأساليب الاستبدادية في القيادة لأنها لا تحقق المشاركة الحقيقية في الحياة الاجتماعية.

رابعاً: الجوانب المهارية في عملية القيادة:

المهارة هي القدرة على القيام بعملية القيادة وتحقيق أهدافها في المواقف المختلفة المرتبطة بالأهداف والأعمال التي يلتزم بها القائد والمرؤوسين، لذلك فإن المهارة تتضح في جوانب أساسية هي مايلي:

الجانب الأول: التفاعل بين القائد والمرؤوسين من خلال اتباع أساليب مناسبة تحقق التفاعل وأهدافه.

الجانب الثاني: التوجيه نحو الاتجاهات الأساسية في الأدوار التي يؤديها القائد من خلال تعامله مع المرؤوسين أو مع المشرف عليهم.

الجانب الثالث: التدخل في المواقف المختلفة حيث أن المهارة القيادية تنتشج في قدرة القائد على التدخل في المواقف التي يتعامل فيها الأعضاء على اختلاف شخصياتهم.

الجانب الرابع: الأدوار القيادية ارتباطاً بعملية المساعدة التي يسعى إليها القائد، وتلك الأدوار لا تختلف في مضمونها من حيث أهمية المساعدة والتوجيه وتقديم الخبرات من خلال موجهات معينة توجه عمل القائد وأدواره التي من بينها أهداف المؤسسة التي ينتمى إليها، أهداف الجماعة التي يعمل معها وكذلك المرحلة العمرية الخاصة بالمرؤوسين أو المشرف عليهم.

الجانب الخامس: قاعدة المعلومات والحقائق التي يتميز بها القائد ولا تتوفر لدى المرؤوسين وترتبط تلك القاعدة بالإنجازات التي يسعى رليها المرؤوسين أو

المشرف عليهم، وكذلك أهمية تلك المعلومات والحقائق المختلفة فى أنها تجعل المرؤوسين ينجحون للقائد لمساعدتهم فى توظيف تلك الحقائق والمعلومات.

الجانب السادس: التعديل أو التغيير هو رد الفعل اللازم عندما يقوم القائد بأى أدوار أو أعمال معينة سواء فى تعاونه مع المرؤوسين على أداء معين، أو فى توجيهه للمرؤوسين نحو اتباع أساليب معينة فى أداء العمل أو من خلال تقديم المعلومات والخبرات اللازمة لتحقيق أهداف الجماعة التى يعمل معها.

الجانب السابع: العرض والتقديم المناسب لمكونات المهارة التى يتميز بها القائد فى المواقف المختلفة حيث أن المرؤوسين يرغبون فى الاستفادة من مهارة القائد وينتظرون دائماً تدخله فى المواقف المختلفة لمساعدتهم على تحقيق الأهداف التى يسعون إليها، وبالتالي قد يتطلب الأمر ضرورة عرض وتقديم القائد لما يستطيع أن يقوم به فى هذا الإطار من خلال اتباع الأسلوب الديمقراطي الذى يتناسب مع مهارة القائد فى مساعدة المرؤوسين.

خامساً: السلوكيات القيادية:

ارتبطت القيادة بسلوكيات مختلفة وهامة فى محيط العمل لاذى يقوم بقيادته القائد سواء كان العمل (اجتماعى، تربوى، اقتصادى، ... وغيره).

ويمكن أن نحدد أهم أنواع السلوكيات المهنية التى يجب أن يمارسها القائد فى إطار قيامه بأدوار ومسئوليته القيادية وهى كمايلي:

النوع الأول من لسلوكيات: السلوك الموجه:

يقصد بهذا السلوك هو إعطاء المرؤوسين أو المشرف عليهم توجيهات محددة نحو ما يجب أن يقوموا به، وكذلك تحديد القواعد التى يجب القيام بها، والاتفاق أيضاً معهم حول أهم المعايير التى تتعلق بالإنجاز وتحقيق الأهداف ومن الضروري أن يرى القائد مايلي فى هذا المجال:

١- مراعاة أن التوجيه مستمر طول فترة القيادة لأن كافة المواقف تتطلب القيام بعملية التوجيه حرصاً على استمرارية قيام المرؤوسين بالأدوار والواجبات والمسئوليات المطلوبة منهم.

٢- التوجيه ينبع من الخبرات والحقائق والمعلومات المتوفرة لدى القائد وأهميتها بالنسبة الموضوعات المواقف القيادية التي يهتم بها القائد والمروسين .

٣- التوجيه يتطلب ضرورة توفر العلاقة الطيبة والتي لها الحدود المعروفة والمعلنة بين القائد والمروسين حرصاً على تحقيق التوجيه لأهدافه التي تسعى إليها القائد .

٤- سهولة اتجاهات ومتطلبات معينة توفر بقدر الإمكان مثل الاستعانة بالخبراء وتوفير مصادر واضحة للمعلومات والحقائق حيث أن هناك تطور مستمر في مصادر التوجيه والتي يمكن الاستعانة بها .

النوع الثاني من السلوكيات: السلوك المدعم :

تتطلب القيادة ضرورة قيام القائد بدعم المروسين وإظهار الاهتمام الفعال بتحقيق حاجاتهم ورغباتهم على الحدود الممكنة مع العمل على تدعيم وجهات نظر المروسين الواضحة والمحددة، المرتبطة بالأهداف التي يسعى القائد لمساعدة المروسين لتحقيقها، ولا بد من الدعم القيادي للمروسين أن يكون واضحاً في كل المواقف ، بالإضافة إلى أن هذا الدعم يؤدي إلى زيادة الثقة بين القائد والمروسين تأكيداً للأهمية الأساسية في أدوار القائد خلال مواقف محددة .

النوع الثالث من سلوكيات القيادة : السلوك المشارك :

وهذا يعنى سلوك المشاركة بين القائد والأتباع لتحقيق الأهداف المشتركة ويمكن أن نحدد صور المشاركة على النحو التالي :

الصورة الأولى : المشاركة بالأفكار والآراء المختلفة التي يتم طرحها خلال الاجتماعات ، كذلك عرض الخبرات التي يمكن الاستفادة منها في إنجاز المشروعات وتحقيق الأهداف .

الصورة الثانية : المشاركة في القيام بالأدوار والمسؤوليات المختلفة ، لأن المشاركة توضح أن كل مسئول أو مشترك يقوم بعمل معين من خلال الدور الذي يؤديه القائد والفرد ، هذا بالإضافة إلى أن المشاركة هي تعبير حقيقي عن التفاعل الموجه نحو تحقيق الأهداف .

الصورة الثالثة ، التشاور مع المرؤوسين للتعرف على مقترحاتهم وآرائهم وأفكارهم المتعلقة بالقرارات التي يتجهون للموافقة أو عدم الموافقة عليها .

والتشاور يتطلب مشاركة الأعضاء مع القائد من أجل الوصول إلى رأى جماعى أو قرار مشترك بين جميع من يشتركون فى دراسته وتحديدته والوصول إلى أنسب صياغة خاصة بهذا القرار .

الصورة الرابعة ، مواجهة المشكلات أو المواقف التى قد تواجه القائد فى تعامله مع المرؤوسين من أجل عدم تطور تلك المشكلات وحدوث المظاهر السلبية التى قد تؤثر فى المناخ العام والروح المعنوية ، وبالتالي قد تكون من العوامل المؤدية إلى عدم تحقيق الأهداف ، وبالتالي تصبح المشكلات من المعوقات التى تواجه القائد فى أداء أدواره المختلفة .

الصورة الخامسة ، المساندة للأفراد والجماعة ككل تأكيداً لمشاركة القائد سواء كانت تلك المواقف تحقق إنجازات معينة أو أنها مواقف تتضمن عوامل فشل ولكن يتطلب الأمر مساندة القائد حتى يمكن أن يسعى الأفراد والجماعة للمحاولة مرة أخرى لتحقيق الأهداف المحددة والموضحة فى بداية العمل .

سادساً : المراحل التى يمر بها استخدام مهارة القيادة :

ارتبطت القيادة بمراحل أساسية يمكن أن توضح تلك المراحل مهارات القائد والمكونات الخاصة بها والجوانب التى تميزها دون غيرها من مهارات أخرى .

ويمكن أن نحدد أهم تلك المهارات على النحو التالى ،

المرحلة الأولى : تهيئة المناخ المناسب لتكوين العلاقات الطيبة والمحددة بينه وبين المرؤوسين أو المشرف عليهم ، حرصاً على استخدام تلك العلاقة فى مناقشة المرؤوسين حول اهتماماتهم ورغباتهم والأدوار التى يجب أن يقوموا بها قدر الإمكان .

المرحلة الثانية : مرحلة التفاعل والتعرف على الإهتمامات والاحتياجات ، مهارة القائد أساسية هذه المرحلة وتعتبر تلك المرحلة عن مدى مهارة القائد فى

استخدام أساليب علمية ومهنية تساهم فى تحديد اهتمامات واحتياجات المرؤوسين بقدر الإمكان .

ويمكن أن نوضح أهم تلك الأساليب فيما يلى ،

الأسلوب الأول ، التعبير الحر أو الوصف ذهنى الذى يشترك فيه جميع المرؤوسين من أجل التعبير عن رغباتهم وحاجاتهم واهتماماتهم فى الإطار الذى يشتركون فيه .

الأسلوب الثانى ، استخدام الاستبيان العلمى الذى يوفر كافة الأفكار والآراء التى تتوفر لدى المرؤوسين كما أن الاستبيان يساعد على التعبير لحر الدقيق قدر الإمكان .

الأسلوب الثالث ، استخدام المقابلات التى تتم بناء على تحديد وتقنين معين أو مقابلات الصدفة التى يمكن الاستفادة منها فى التعرف على بعض الجوانب التى تفيد فى قيام القائد بأدواره المختلفة .

الأسلوب الرابع ، استخدام الجماعات البؤرية التى تعتمد على المناقشة الجماعية التى تركز على عرض وجهات النظر المختلفة والتى يمكن أن تتيح الفرصة المناسبة لكى يعرض الأعضاء ما يرغبون من احتياجات واهتمامات خاصة بهم توجه القائد نحو كيفية اختيار الأساليب المناسبة التى تؤكد مهاراته القيادية فى هذا المجال .

الأسلوب الخامس ، استخدام القيادات الطبيعية التى تتكون بطريقة غير رسمية والتى لها أثار واضحة وتشجع الآخرين على العمل والإنجاز ، وبالتالي يمكن التعامل مع هؤلاء القادة والاستعانة بهم فى تحديد احتياجات واهتمامات المرؤوسين أو المشرف عليهم حتى يمكن أن تكون صورة واقعية تفيد فى تحديد المتطلبات المهارية للقائد ، وبالتالي لابد من اكتشاف تلك القيادات والتعامل معها ووضعها فى المكانة المناسبة لها من حيث الاستفادة من الآراء والأفكار التى تقدمها .

المرحلة الثالثة : مرحلة الممارسة والإنجاز :

يستخدم القائد فى المرحلة خبراته المختلفة وزساليبه القيادية المتميزة التى تساعده على القيام بأدواره ، أى أن التطبيق الفعلى يمكن أن يتحقق فى إطار مواقف معينة يمارس من خلالها إدارة القيادة ، كذلك فإن المهارات تتضح من خلال إنجازات متميزة يقوم بها القائد ، مثال لذلك مساعدة الأفراد على اكتساب خبرات جديدة مرتبطة بعملهم أو أدوارهم التى يجب أن يقوموا بها ، كذلك قيام القائد بتشجيع بعض الأفراد على المشاركة فى بعض اللجان التى تقوم بدراسة بعض الموضوعات التى لها أهمية فى هذا الإطار .

المرحلة الرابعة : الإنتقاء والاختيار لمواقف التدخل :

يقوم القائد فى هذه المرحلة بالإنتقاء والاختيار لبعض المواقف التى توضح مهاراته الفعلية التى يمكن أن تؤثر فى الأفراد والجماعة ، حيث أن الأخصائى نتيجة خبراته وقدراته التى يتميز بها واتجاهاته نحو تشجيع الآخرين للعمل والمشاركة . فهو يهتم باختيار بعض المواقف والتدخل فيها ومن أمثلة تلك المواقف :

- ١- مواقف تصميم وإنجاز مشروعات جديدة .
- ٢- مواقف التفاعل مع المؤسسات المجتمعية .
- ٣- مواقف تواجده الجماعة لأول مرة .
- ٤- دراسة ومناقشة الميزانية وتطويرها للأفضل .
- ٥- اختيار الأساليب المناسبة لتنظيم الأفراد والجماعات .
- ٦- التدخل لتدعيم العلاقات وتحسينها بين القائد والآخرين .
- ٧- مواقف حل الخلافات والانقسامات التى تطرأ أو تحدث بين الأفراد من خلال المواقف التى تمر بهم .

سادساً : تدريبات على مهارة القيادة :

التدريب الأول

اختيار الأسلوب القيادي

من هو أفضل شخصية قيادية

الصفات	الدرجة الأساسية	الصفات	الدرجة
غير لطيف	٨٩٧٦٥٤٣٢١	لطيف	_____
غير ودود	٨٧٦٥٤٣٢١	ودود	_____
بشوش	١٢٣٤٥٦٧٨	رافض	_____
محبط	٨٧٦٥٤٣٢١	مساعد	_____
غير متحمس	٨٧٦٥٤٣٢١	متحمس	_____
مرتاح	١٢٣٤٥٦٧٨	متوتر	_____
حميم	١٢٣٤٥٦٧٨	غير حميم	_____
ودي	١٢٣٤٥٦٧٨	غير ودي	_____
غير متعاون	٨٧٦٥٤٣٢١	متعاون	_____
عدواني	٨٧٦٥٤٣٢١	مدعم	_____
ممتع	١٢٣٤٥٦٧٨	ممل	_____
منسجم	١٢٣٤٥٦٧٨	مشاكس	_____
متردد	٨٧٦٥٤٣٢١	واثق	_____
غير كفء	٨٧٦٥٤٣٢١	كفاء	_____
مرح	١٢٣٤٥٦٧٨	عابس	_____
مفلق	٨٧٦٥٤٣٢١	متفتح	_____
التصحيح	مجموعة الدرجات		

كيفية التصحيح :

٧٣ • درجة فما فوق تدل على درجة عالية للسلوك (هذا الفرد يصنف كقائد ناجح) .

• ٦٥ - ٧٢ درجة تدل على درجة متوسطة (يهتم الفرد بالأعمال دون العلاقات) .

• ٦٤ درجة فأقل تدل على درجة منخفضة (يعانى من مشكلات متعددة) .

التدريب الثانى

التدريب :

١- أهم الفروق بين القيادة والإدارة :

القيادة	الإدارة
١-	
٢-	
٣-	
٤-	

٢- من أهم أساليب الإدارة :

١-

٢-

٣-

٣- المراحل التى يمر بها استخدام مهارة القيادة تتضمن :

١-

٢-

٣-

٤-

القيادة فى المجالات الاجتماعية :

ما معنى القيادة ؟

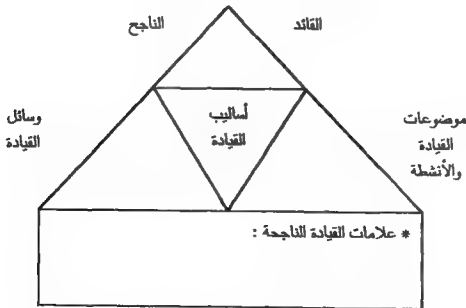
- ١- القيادة عملية أساسية فى حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات .
- ٢- القيادة هى التأثير المباشر نحو تحقيق الأهداف المرغوبة بناء على العلاقة بين القائد والآخرين .

لماذا القيادة ضرورة فى الحياة الاجتماعية ؟

القيادة ضرورة للأسباب الآتية :

- ١- التوجيه المحدد نحو أهداف واضحة .
- ٢- القيادة هى الحماية من الانحرافات والمشكلات .
- ٣- القيادة هى تقديم النماذج والقُدرة فى الأعمال والسلوك والأفعال الدورية .
- ٤- ضرورة القيادة للفرد والجماعة والمجتمع من أجل وحدة الفكر ، العمل ، العلاقات المتماسكة .
- ٥- القيادة تستطيع أن تكون قادة جدد نظراً للاحتياج إلى القادة فى المواقف المختلفة .

مواصفات القيادة الناجحة



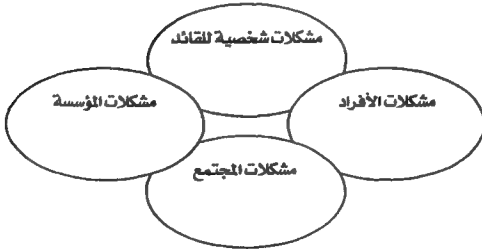
سلوكيات موقفية للقائد

مواقف قيادية	سلوك القائد	مسلسل
الصراعات والنزاع	التوجيه والإرشاد	١
	العلاقة الودية	٢
	تقديم المعلومات والمعارف	٣
	تقديم المعلومات والمعارف	٤
المشكلات النفسية	التساند وتأكيد المعونة	٥
	التساند وتأكيد المعونة	٦
	التساند وتأكيد المعونة	٧
	التساند وتأكيد المعونة	٨

* ما أكثر المواقف صعوبة في حياة القائد ؟

* ما السلوكيات التي يجب أن تكون مستمرة مع القائد ؟

مشكلات القيادة



* ما هي الدوائر التي دائماً تشكل مصدراً للمشكلات ؟

القائد والجماعة

تحاول كل جماعة الوصول إلى قرار بالإجماع بالموافقة أو الرفض على كل فقرة من الفقرات الآتية :

في حالة الموافقة بذكر (نعم) وفي حالة الرفض بذكر (لا) أمام كل فقرة على حدة .

أما إذا لم تتمكن الجماعة من الوصول إلى قرار توضع علامة استفهام (؟) أمام الفقرة .

المدة المسموح بها ثلاثون دقيقة لاستكمال هذه الاستمارة .

(١) - يجب أن يتوفر لجميع أعضاء الجماعة الشعور باتاحة الفرصة للجميع بالتعبير عن آرائهم بكل دقة .

(٢) - يعتبر مضیعة الوقت إذا أخذ في الاعتبار رأى كل فرد في الجماعة في اتخاذ القرارات .

(٣) - يك الوصول إلى نتاج أفضل بواسطة المسؤولية الفردية عنها بواسطة لجنة .

(٤) - يجب وقف الأساليب الديمقراطية أحياناً من أجل الوصول إلى حلول لمشكلات عظيمة .

(٥) - يجب على القائد أن يمارس سلطة ودية ولكن بحزم إذا رغبت الجماعة في تحقيق أهدافها .

(٦) - عندما يصل الفرد العادی إلى سن البلوغ يستحيل عليه تقريباً أن يزيد مهاراته عن طريق مشاركته للجماعة .

(٧) - يجب أن يحقق القائد أهداف الأعضاء الشخصية مهما كلفه ذلك .

(٨) - أن الحرية الفرد أكثر أهمية من الولاء للجماعة .

(٩) - عندما يستحيل على الجماعة أن تتخذ قرار فعلى القائد أن يعطى الاجابة .

- (١٠ -) يجب أن يقوم شخص ما فى الجماعة باسناد المهام المختلفة للأعضاء بدلاً من انتظار تطوعهم .
- (١١ -) يستطيع كل فرد تقريباً أن يتعلم المهارات الفردية للقيادة .
- (١٢ -) أن قيام الأفراد بتحديد مواعيد الاجتماعات بأنفسهم تكون أكثر فاعلية مما لو حددها القائد .
- (١٣ -) يجب أن يقوم جميع الأعضاء بمسئولية القيادة بدلاً من أن يقوم بها شخص واحد .
- (١٤ -) يجب أن يخضع القائد لرأى الجماعة حتى لو كان سيسبب أضراراً عامة .
- (١٥ -) رأى القائد هو طريق النجاح دائماً .

شكراً على تعارفكم ...

مهارة إعداد وكتابة البحوث النظرية

- أولاً : تعريف البحث النظرى .
- ثانياً : أهداف إعداد البحوث النظرية .
- ثالثاً : خطوات إعداد البحث النظرى .
- رابعاً : محتويات البحث النظرى .
- خامساً : طريقة كتابة المراجع العلمية .
- سادساً : استخدام علامات الترقيم فى البحث النظرى .
- سابعاً : بعض معايير الحكم على البحوث النظرية وتقويمها .

الفصل الخامس

مهارة إعداد وكتابة البحوث النظرية

أولاً ، تعريف البحث النظرى :

لقد جرت عادة المشتغلين بمناهج البحث على تقسيم البحوث من ناحية أهدافها إلى قسمين هما :

أ- بحوث نظرية بحتة .

ب- بحوث نظرية أمبيرقية .

تعددت تعاريف البحث النظرى ومنها :

التعريف الأول :

هو البحث الذى يسعى إلى تقديم إضافات علمية دون نظر إلى ما قد يترتب على تلك الإضافات من تطبيقات علمية ، ولا يشترط فى ذلك النوع من البحوث أن تدور حول مشكلة اجتماعية معينة بما يستتبعه إيجاد حلول لها .

التعريف الثانى :

هو نشاط أو تفكير إنسانى منظم يقوم على استقراء الواقع أو ما يتفق عليه بمقدمات البحث وينتهى باستخلاصات حول الواقع أو ما يطلق عليه بنتائج البحث مع محاولة توظيف موجهاً الاستقراء والاستخلاص فى تطوير الواقع والبناء المعرفى النظرى للعلم .

التعريف الثالث :

هو أسلوب للتفكير العلمى يستخدم لجمع البيانات والمعلومات وإخضاعها للتفسير والتحليل العلمى لثراء البناء المعرفى النظرى والقاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية .

ومن التعاريف السابقة يمكن تحديد مفهوم البحث النظرى من وجهة نظر مهنة الخدمة الاجتماعية فيما يلى :

* أنه تفكير إنسانى منظم يعتمد على الأسلوب العلمى لمعالجة قضية من القضايا النظرية فى مجالات وميادين الخدمة الاجتماعية .

* يهتم بتحديد الآراء حول القضية التى يتم معالجتها بالرجوع إلى المصادر المختلفة واستخدامها فى ذلك الغرض وفق الأسس العلمية المتبعة عند استخدام تلك المصادر وجمع بيانات ومعلومات يمكن إخضاعها للتفسير والتحليل العلمى .

* يتضمن محتويات أساسية تبدأ بصفحة الغلاف ثم فهرس البحث ومحتواه وأخيراً التحليل النهائى وخاتمة البحث وذلك من خلال المرور بمراحل إعدادة وهى تحديد موضوع البحث ، اختيار المنهج العام للكتابة فيه ، القراءة والرجوع لمصادر ومراجع البحث .

* عن طريقه يستطيع الباحث أن يستنبط المبادئ أو القوانين المنظمة لظواهر الحياة الانسانية وإثراء البناء المعرفى النظرى والقاعدة العلمية لمهنة الخدمة الاجتماعية .

ثانياً : أهداف إعداد البحوث النظرية :

يتم إعداد البحوث النظرية فى أى موضوع من الموضوعات العلمية وذلك لتحقيق عدة أهداف ، ومنها :

الهدف الأول :

إكتساب أساسيات إعداد البحوث النظرية بدءاً من التفكير واختيار موضوع البحث وتحديد عناصره ثم تحديد المنهجية الملائمة فالرجوع للمصادر الخاصة بجمع المادة العلمية ثم تدوينها بما يتماشى مع موضوع البحث .

الهدف الثانى :

التعرف كيفية الرجوع إلى المصادر المختلفة لإجراء البحوث النظرية سواء كانت مصادر أولية أو ثانوية وكيفية التعامل معها والاقتباس منها ، واستخراج ما يتعلق بالبحث المطلوب ، واستخدام البطاقات فى تدوين المعلومات التى تم الحصول عليها واستخدامها فى إعداد البحث ، فى إطار مرتب للنقاط الأساسية التى يتضمنها البحث .

التعريف الثالث ،

زيادة القدرة على استخدام اللغة العربية استخداماً سليماً يسمح بتكوين صياغات لفظية محددة وجامعة ، وكيفية استخدام علامات الترفيم بطريقة صحيحة وفي مواضعها السليمة .

التعريف الرابع ،

اكتساب المهارة في كتابة المراجع وتوثيقها علمياً سواء كانت مراجع عربية أو أجنبية وفقاً للأسلوب الذى يتم الاتفاق عليه ، ومراعاة الأمانة والموضوعية فى عرض المادة العلمية التى يتم الحصول عليها من المراجع .

التعريف الخامس ،

زيادة القدرة على المناقشة والحوار المنطقى لكل ما يكتب فى البحث كأساس لتكوين التفكير العلمى النقدى لما يرد فى جميع المراجع من آراء يتم عرضها من خلال تنمية مهارة التسجيل وتلخيص الموضوعات وتناول البحث بأسلوب جديد ومبتكر من حيث الشكل أو الموضوع .

ثالثاً : خطوات أو مراحل إعداد البحث النظرى :

يمر إعداد البحث النظرى بعدة خطوات أو مراحل يقتضى كل منها القيام بعدة إجراءات حتى يصبح البحث على المستوى العلمى المطلوب وهذه الخطوات هى :

الخطوة الأولى : اختيار موضوع البحث وعنوانه ،

يعتبر اختيار موضوع البحث وعنوانه هو المشكلة الأولى التى تواجه الباحثين عند إعداد البحث النظرى ، حيث قد يتم هذا الاختيار بناء على رغبة شخصية من الباحث أو المشرف أو بناء على خطة بحثية مرتبطة ببرنامج الدراسة .

وعموماً يراعى عند اختيار موضوع البحث ما يلى :

- أن يكون الموضوع فى مجال الاهتمام العلمى للباحث ويستحق البحث فعلاً حيث أن ذلك يساعده على التعمق والابتكار فى الموضوع الذى سيبحث فيه .

• أن يكون موضوعاً جديداً ومحدداً وواضحاً حتى يكون له قيمة علمية أو يضيف معرفة جديدة .

• أن تتواءم طبيعة الموضوع مع الإمكانيات المتاحة للباحث .

• التأكد من توافر مصادر معلومات عن هذا البحث بطريقة ملائمة وكافية .

وبعد تحديد موضوع البحث يجب اختيار عنوان له ، خاصة وأن عنوان البحث هو الإشارة الدقيقة إلى الأرضية التي ستغطيها دراسة موضوع البحث .

ويرتبط اختيار العنوان بجانبين أساسيين هما :

الأول ، جانب موضوعي ، حيث يرتبط اختيار العنوان بمدى تعبيره عن مضمون البحث .

الثاني ، جانب شكلي ، بمعنى خلو العنوان من الأخطاء اللفظية أو اللغوية أو النحوية خاصة وأنها أخطاء غير مقبولة في البحث بوجه عام وفي العنوان بوجه خاص .

الخطوة الثانية ، اختيار وتحديد المنهج العام لكتابة البحث ،

بعد اختيار موضوع البحث وعنوانه يجب دور المنهج العام لكتابة البحث أى تحديد الخطة التي يسير عليها الباحث في بحثه .

ومن الممكن أن يسير هذا المنهج وفق الترتيب التالي :

١- مقدمة البحث ،

ويحدد فيها الباحث الهدف الذي يقصده ببحثه وأهمية البحث وقيمه وصلة الموضوع بتخصصه والمادة أو المقرر التي يرتبط بها البحث .

٢- تصميم البحث ،

أى هيكل البحث ويشمل عدداً من الأبواب والفصول .

٣- خاتمة البحث ،

وتشمل توضيحاً لمدى ما بذله الباحث من جهد في كتابة بحثه والإلمام بمراجعته مع بيان الجديد في البحث .

٤- بيان مصادر البحث ،

وهى المراجع التى تم الرجوع إليها .
(راجع محتويات البحث النظرى والتى سيرد ذكرها تفصيلاً فى رابعاً بعد ذلك)

ومنهج الكتابة فى البحث عامة يتضمن :

- اختيار موضوع البحث .
- وضع منهج مفصل للبحث .
- اختيار المراجع والمصادر المتصلة بالبحث .
- الكتابة فى موضوع البحث كتابة منهجية أصيلة .

الخطوة الثالثة ، القراءة والرجوع للمصادر لتجميع المادة العلمية ،

مصادر تجميع المادة العلمية هى المراجع التى تمدنا بكل المادة العلمية للبحث وهى التى يتم بها تكوين البحث وإنماؤه والتى تؤخذ منها الأفكار والآراء المختلفة المتعلقة بموضوع البحث .

ولكل مجال من مجالات البحث مصادر مناسبة له ، ومن أهم المصادر التى يمكن للباحث (فى الخدمة الاجتماعية) الرجوع إليها :

- الكتب المتخصصة فى الخدمة الاجتماعية أو العلوم المرتبطة بها .
- دوائى المعارف العالمية ومنها دائرة معارف الخدمة الاجتماعية .
- الدوريات العلمية العربية .
- الرسائل الجامعية على مستوى الماجستير والدكتوراه .
- القواميس العلمية العربية والأجنبية خاصة القواميس الاجتماعية .
- المؤتمرات العلمية المتخصصة فى الخدمة الاجتماعية سواء كانت عربية أم أجنبية .
- مطبوعات المؤسسات الاجتماعية ووثائقها .
- مستخلصات الرسائل والميكرو فيلم والشرائط المسجل عليها معلومات اجتماعية بصفة عامة ومرتبطة بالخدمة الاجتماعية بوجه خاص .

وبعد أن يحدد الباحث موضوع بحثه والمنهج الذى سيستخدمه فى كتابة البحث يلجأ إلى قراءة كل ما يتصل ببحثه من مختلف المصادر التى تم تحديدها وفى هذه الخطوة يراعى الباحث :

- التعرف على أنواع المصادر المناسبة للبحث وأماكن وجودها ، حيث أن ذلك يوفر الوقت والجهد .
- ينظم القراءة فى أوقات النشاط ذهنى ليتسنى له فهم ما يقرز واستيعابه ونقده .

- قصر القراءة على المصادر المتصلة بالموضوع ، ويمكن معرفة ذلك عند قراءة عنوانها أولاً ثم فهارسها ثانياً مع البدء بالقراءة السريعة لاكتشاف ما يتصل بموضوع البحث فى المصدر الذى قرأه ، ثم قراءته قراءة متأنية لتسجيل ما يتصل ببحثه .

- يفضل الاعتماد على المصادر الحديثة ، حيث يفضل أن يبدأ الباحث بقراءة أحدث المصادر المرتبطة بموضوع بحثه ثم ينتقل إلى الأقدم فالأقدم .

- يرجع الباحث لأكثر من مرجع يمرض نفس الموع الواحد ، كما يفضل البدء بقراءة المصادر التى تعالج الموضوع بإيجاز ثم التعمق تدريجياً بقراءة المصادر الأكثر عمقا .

ويستند الباحث من المصادر (المراجع) التى يستعين بها بعدة طرق منها:

الطريقة الأولى: الاقتباس:

وفيه يقوم الباحث باقتباس بعض الأفكار والبيانات بنفس الكلمات الأصلية الواردة بالمرجع .

الطريقة الثانية: التلخيص:

وفيه يقوم الباحث بتلخيص النصوص الطويلة لعرض المضمون الذى أورده دون الإخلال بالمضمون أو بما به من أفكار رئيسية .

الطريقة الثالثة: التعليق:

وفيه يقوم الباحث بعرض وجهة نظر المؤلف مع التعليق عليها بالتأييد أو

المعارضة على أن يكون ذلك دون تحيز لوجهة نظره بل يكون على أساس موضوعي .

الطريقة الرابعة ، الاستنتاج ،

وفيه يحاول الباحث إيجاد علاقات وروابط بين عناصر الموضوع بالاعتماد على الحقائق العلمية التي تم التوصل إليها لمعرفة ملابسات الموضوع واستنتاج حلول أو نتائج متعلقة به .

الخطوة الرابعة ، الكتابة وتدوين المادة العلمية ،

بعد رجوع الباحث إلى المصادر ببحثه يقوم بتدوين النصوص التي تتصل بموضوع البحث وما يمكن الإفادة منه في مادة البحث أو ما يقود الباحث إلى رأى جديد في بطاقات للاستفادة منها بعد ذلك في إعداد البحث .

والبطاقات عبارة عن أوراق مقوية حجمها مناسب (صغير أو كبير) وتكتب فيها النصوص أو الأفكار التي اطلع عليها الباحث في المصادر التي تم الرجوع إليها ، ويكتب في كل منها فكرة واحدة على وجه واحد حتى يسهل الاستفادة منها عند الحاجة أو استبعادها بسهولة عند عدم الحاجة .

ويجب أن تحتوى البطاقة على ثلاثة أنواع من المعلومات هي :

- جملة تعريف بالموضوع العام الجارى جمع المصادر عنه .
- الفكرة أو الرأى المأخوذ .
- بيانات المصدر الذى أخذت منه الفكرة أو الرأى .

على أن يعطى لكل بطاقة رقم مسلسل حتى يتسنى الرجوع إليها بسهولة ثم يقوم الباحث بتنظيم هذه البطاقات بعد فرزها وإعدادها جيداً للاستفادة منها وفق خطة البحث ، على أن يرتبها ترتيباً منطقياً يدل على وعى شديد منه فيبدأ بالمقدمات ليصل منها إلى النتائج .

ويتم تنظيم البطاقات على أساس تجميع كل البطاقات التي تتصل بموضوع احد أو فكرة واحدة بعضها مع بعض لأن الباحث سوف يستفيد منها في

كتابة موضوع بحثه على أن يعيد قراءتها مرة أخرى قبل كتابة الموضوع مباشرة .

وإذا تشكك الباحث في نص كتبه في أحد البطاقات فعليه أن يراجعه من مصدره الأصلي مرة أخرى خاصة وأنه مطالب بتحمل مسئولية كل ما يثبته في بحثه وإن كان متابعاً فيه لمفكر كبير فلا يعفيه ذلك من المسئولية .

ثم يبدأ الباحث في الاستعانة ببطاقات التدوين في كتابة المادة العلمية الخاصة ببحثه مراعيًا النقاط التالية عند كتابة البحث .

• الكتابة يجب أن تكون وفق قواعد اللغة العربية والتأكد من خلوها من الأخطاء العلمية واللغوية .

• الاهتمام بالأسلوب والكلمة باعتبارهما الأداة الرئيسية في تركيب الجملة والتعبير عن الفكرة مع الاهتمام باستخدام علامات الترقيم بطريقة سليمة وفقاً لموضعها . راجع كيفية استخدام علامات الترقيم في سادساً) .

• استعمال المفردات المعاصرة والصريحة والترجمات المعتمدة للاصطلاحات العلمية .

• استخدام الجمل القصيرة ذات الأسلوب البسيط الواضحة مع مراعاة الترابط المنطقي بين الجمل ، والتنوع في تراكيبيها والابتعاد عن الحشو والتكرار .

• تقسيم البحث إلى فقرات متسلسلة تسلسلاً منطقياً مع بعضها بحيث تتضمن كل فقرة فكرة رئيسية .

• الابتعاد عن الجدل في مناقشة آراء الغير في ضوء الأسس العلمية والموضوعية .

• اتباع نظام واحد في الكتابة من حيث الشكل العام للصفحات والمسافات أعلى وأسفل الصفحة ويمين الصفحة ويسار الصفحة الواحدة وعنوان صفحة البحث والإشارات في الهامش ... الخ .

ويمكن للباحث الاستغناء عن تلك البطاقات باستخدام كراسة أو سجل لجمع المعلومات أو المادة العلمية على أن يراعى وجود فاصل بين كل عنصر من العناصر حتى يسهل عليه الاستفادة من المادة العلمية التي حصل عليها .

الخطوة الخامسة ، كتابة مصادر ومراجع البحث ،

يعتمد الباحث فى التوصل إلى المادة العلمية فى بحثه على بعض المصادر والمراجع العلمية ، وتأكيداً على الأمانة العلمية التى تقتضى عدم كتابة أفكار الغير دون الإشارة إلى أصحابها ، وتوجيه الباحثين الآخرين إلى المراجع التى تم الرجوع إليها فإنه ينبغى عليه كتابة مصادر ومراجع البحث الفعلية وعدم ذكر مرجع فى قائمة المراجع لم يتم الاستعانة به فى البحث لأن فى ذلك تضليل للقارئ ، مع مراعاة الدقة عند كتابة المراجع وتجنب الخطر فى جهة زو سنة النشر .

وهناك عدة طرق لكتابة المراجع منها ك (سيتم عرضها تفصيلاً فيما بعد) .

١- أن تكتب مراجع كل صفحة فى أسفلها ويكتب رقم عند نهاية الفقرة فى متن البحث لتشير إلى نفس رقم المرجع أسفل الصفحة .

٢- يتم ترقيم المراجع فى البحث من بدايته إلى آخره بوضع رقم فى نهاية الفقرة ويتم تسلسل هذا الرقم على أن يشير كل رقم إلى المرجع المستخدم فى قائمة المراجع فى نهاية البحث حسب ورودها فى البحث .

٣- يكتب المرجع مباشرة بعد الفقرة التى تم نقلها وفى هذه الحالة يشار فى المرجع * إلى اسم المؤلف ، السنة ، الصفحة) .

٤- يتم ترتيب المراجع أبجدياً فى نهاية البحث ويوضع فى متن البحث أمام كل فقرة رقم المرجع والصفحة التى تم الرجوع إليها .

وغالباً ما يتم تصنيف المراجع تحت عناوين مثل : الكتب ، الرسائل العلمية، الدوريات، الوثائق، التقارير كما يمكن أن ترتب المراجع فى قائمة أبجدية واحدة (راجع خامساً طريقة كتابة المراجع العلمية) .

رابعاً ، محتويات البحث النظرى :

تتضمن كتابة البحث العلمى النظرى من الباحث أن يقسمه إلى محتويات رئيسية هى :

(١) صفحة الغلاف ،

وتتضمن بيانات أولية عن عنوان البحث والمادة أو المقرر الذى يقدم فيه الباحث بحثه واسم مشرف البحث وتاريخ تقديم البحث .
مثال ذلك ،

لو أن الباحث سيقدم بحثاً نظرياً فى أحد مجالات الخدمة الاجتماعية وليكن المجال الطبى واختار الباحث عنوانه بحثه ، دور الأخصائى الاجتماعى فى المجال الطبى ، وسيقدمه لمشرفه ، فيمكن أن تكون صفحة الغلاف كالتالى :

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة

كلية / معهد

مقرر

دور الأخصائى الاجتماعى فى المجال الطبى

مقدم من الطالب /

رقم () مجموعة ()

إشراف أ.د. /

- يناير ٢٠٠٩ م -

(٢) فهرست البحث (محتويات البحث) :

ويتضمن المحتويات الرئيسية مدون أمام كل منها أرقام الصفحات التي تم كتابتها في كل جزئية من جزئيات البحث سواء كانت رئيسية أو فرعية .

ويكون ذلك على الوجه التالي :

المحتويات	
الصفحة	الموضوع
٢-١	مقدمة
٤-٣	مفهوم الدور
١٠-٥	متطلبات ممارسة دور الأخصائي الاجتماعي
١٤-١١	أدوار الأخصائي الاجتماعي مع المرضى
٢٠-١٥	أدوار الأخصائي الاجتماعي مع فريق العمل
٢٣-٢١	صعوبات ممارسة دور الأخصائي في المجال الطبي
٢٥-٢٤	مقترحات لتطوير عمل الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي
٢٦	خاتمة
٢٨-٢٧	المراجع

(٣) مقدمة البحث :

ويعطى فيها الباحث مقدمة مكثفة حول البحث الذي سيقوم بالكتابة فيه فيوضح الموضوع أو القضية الرئيسية التي سيعالجها ، مع تلخيص لأهداف البحث وكيفية تناول موضوعاته الرئيسية والفرعية ومصادر تغطية كل منها .

(٤) محتوى البحث :

وفيه يناقش الباحث بتعمق الموضوعات الرئيسية والفرعية التي سبق التنويه عنها في مقدمة البحث ، وذلك من خلال عرض وجهات النظر المختلفة المتعلقة بكل منها والتي حصل عليها برجوعه للمصادر والمراجع العلمية

المختلفة معتمداً في ذلك على خبراته ومهاراته في العرض والوصف والتحليل والتفسير لما هو مكتوب في المراجع المختلفة حول الموضوع الذي يعالجه في بحثه ، وتوضيح جهة نظره الشخصية في كل جزئية من الجزئيات وفق الأصول العلمية لكتابة البحوث النظرية .

ولابد أن يراعى التوازن بين عناصر البحث قدر الإمكان فلا يكون أحد العناصر طاغياً على العناصر الأخرى على أساس تصنيف المعلومات بناءً على ما بينها من تشابه لخدمة أغراض البحث .

مع ضرورة تقسيم محتوى البحث إلى عناصر رئيسية أو فصول أو مباحث يهتم كل منها بعرض ومناقشة أحد جزئيات البحث الذي يعده مراعيًا في ذلك التسلسل المنطقي في عرض تلك الجزئيات حتى تغطي في مجملها ما يريد إيضاحه في البحث الذي يقوم بإعداده .

(5) التحليل النهائي وخاتمة البحث :

حيث يقوم الباحث بعرض صورة تلخيصية لأهم الاستخلاصات أو الاستنتاجات التي توصل إليها من نقاط اتفاق أو اختلاف حول الموضوعات التي ناقشها في بحثه وبعض المقترحات أو التوصيات العلمية ذات العلاقة بالبحث .

(6) كتابة مراجع البحث :

بعد الإنتهاء من كتابة البحث يقوم الباحث بكتابة المراجع والمصادر التي تم الرجوع إليها عند كتابة بحثه وفق الأسس المتبعة في كتابة المصادر (وهو ما سنوضحه فيما بعد) .

هذا مع ضرورة مراعاة الشروط الواجب توافرها في البحث وهي :

الشرط الأول ، الأصالة :

ويقصد بها السلوك العلمي في البحث ووسائله ليحقق الهدف منه على أساس من النظام والمنطق وأم تكون المعارف التي يتناولها البحث معارف علمية .

الشرط الثاني: الإيتكار:

ويقصد به أن يضيف البحث جديداً أو يكشف عن شئ جديد أو يعالج موضوعاً بطريقة جديدة .

الشرط الثالث: التسلسل المنطقي:

أى يفضل ترتيب موضوع البحث ترتيباً منطقياً ونقسم البحث إلى فقرات متسلسلة منطقياً مع بعضها بحيث تتضمن كل فقرة فكرة رئيسية ونقسم الفقرة ذاتها من حيث ما يرد بها من معانى إلى أجزاء .

الشرط الرابع: الموضوعية:

وتتضمن مناقشة الآراء التى يتم الحصول عليها من المصادر التى يتم الرجوع إليها بموضوعية والابتعاد عن الجدل الذى لا جدوى منه وعن أسلوب الحزم والتأكيد فى أمور البحث العلمى .

الشرط الخامس: الأمانة:

أى عدم أفكار الغير دون الإشارة إلى مصدرها الأسمى ، والتفرقة بين النقل الحرفى من أى مرجع وبين إعادة صياغة أفكار الغير بأسلوب الطالب نفسه .

ويتلخص دور المشرف على البحث فيما يلى :

- ١- حث الباحث على التفكير فى موضوعات جديدة تستحق البحث وترتبط بالمهنة أو أحد طرقها أو مجالاتها أو بالقضايا المجتمعة .
- ٢- تشجيع الباحث على اقتراح موضوعات متعددة ثم تدريبهم على كيفية الانتقاء من بينها لأفضل الموضوعات الجديرة بالبحث .
- ٣- تدريب الباحث على تحديد العناصر الرئيسية التى يتضمنها موضوع البحث الذى وقع عليه الاختيار وترتيب عناصره الرئيسية والفرعية وتحديد محتويات البحث بصورة مبدئية .
- ٤- تدريب الباحث على زساليب الاتصال بالمكتبات للحصول على المراجع التى يحتاجها موضوع البحث .

٥- تدريب الباحث على كيفية الرجوع للمراجع وطريقة تدوين بعض المعلومات على بطاقات أو كروت حتى يمكن الاستفادة منها فى عرض عناصر البحث .

٦- تدريب الباحث على كيفية كتابة المراجع العربية والأجنبية سواء فى بدء البحث أو نهايته .

٧- تدريب الباحث على كيفية كتابة البحث فى صورته النهائية وطريقة عرض ما يتضمن من معلومات وإعداد خاتمة للبحث .

خامساً :طريقة كتابة المراجع :

يلجأ الباحث غالباً لاستخدام المراجع خلال عرضه لأى بحث وذلك لتحقيق العديد من الأغراض منها :

- الحصول على نص من أحد المراجع التى يجد الباحث أن له أهمية فى دعم وجهة نظره أو لزيادة مصداقية نتائجه .
- يمثل الاستعانة بالمراجع دعماً لأفكار الباحث .
- استخدام المراجع وسيلة لإخبار القارئ بمصدر المعلومة التى استخدمها الباحث فيسهل على القارئ الرجوع إليها إذا ما احتاج إلى ذلك .
- لتبرير استخدام الباحث لبعض الطرق البحثية التى قام باستخدامها باحثون آخرون فى مجال بحثه .
- المساعدة على تفسير النتائج .
- المساعدة على تكوين جدل ونقاش حول نقطة أو قضية قام الباحث باثارتها فى بحثه .

وهناك أكثر من طريقة لكتابة المراجع ومنها :

الطريقة الأولى :

كتابة رقم نهاية الفقرة المقتبسة وتدوين المراجع فى هامش أسفل الصفحة... وذلك كالآتى :

تستند الرعاية الاجتماعية فى غالبية المجتمعات على ركيزة فلسفية قوامها

توفير الحقوق الأساسية لكل مواطن (١) ومن بين تلك الحقوق حق كل مواطن فى الحصول على الرعاية الصحية (٢) .

ثم يقوم الباحث فى نهاية البحث بعرض كل المراجع التى رجع إليها مرتبة حسب الحروف الأبجدية للمؤلفين بالنسبة للمراجع العربية ثم يتم عرض المراجع الأجنبية مرتبة حسب الحروف الأبجدية لاسم أسرة المؤلف .
الطريقة الثانية :

كتابة رقم فى نهاية كل فقرة مقتبسة دون كتابة المرجع فى الهامش ، على أن يستمر الباحث فى ترقيم الفقرات حتى نهاية البحث ويقوم بعرض المراجع فى نهاية البحث تبعاً لورودها وترتيبها فى متن البحث دون التقيد بترتيبها حسب الحروف الأبجدية للمؤلفين ، مع مراعاة كتابة رقم الصفحة زو الصفحات التى تم الرجوع إليها قرين كل مرجع مع المراجع .
الطريقة الثالثة :

وفيهما تعرض الفقرات وبعد كل فقرة يكتب اسم المؤلف ، سنة النشر ، الصفحة ولا تكتب المراجع فى زسفل الصفحة بل يتم عرض المراجع فى نهاية البحث أبجدياً مع مراعاة التفرقة بسنة النشر فى حالة وجود أكثر من مرجع لمؤلف واحد وإذا كان للمؤلف مؤلفان فى نفس السنة فيذكر الأول (أ) ، الثانى (ب) .
مثال :

تستند الرعاية الاجتماعية فى زغلب المجتمعات على ركيزة فلسفية قوامها توفير الحقوق الأساسية لكل مواطن (ماهر ، ٢٠٠٢ ، ص ٢٠٠) .

(١) ما هو أبور المعاطى على : للتخطيط الاجتماعى (القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، ٩٢٠٠٢ ص : ٢٠٠ .

(٢) ماهر أبور المعاطى على ك الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى المجال الطبى ورعاية المعاقين (الفيوم ، مكتبة الصفوة ، ١٩٩٨) ، ص ص : ٥ - ١٠ .

وفيما يلي مثالاً لاستخدام الطريقة الثانية : (وهي الأكثر شيوعاً) ويراعى عند كتابة المراجع ذكر المراجع العربية أولاً ثم المراجع الأجنبية وترتيب كل منها أبجدياً حسب اسم المؤلف مع ضرورة إتباع نظام واحد فى كتابة المراجع ، وننتهى ببيانات كل مرجع بنقطة .

وفيما يلي سنعرض لطريقة كتابة المراجع :

أولاً ، طريقة كتابة المراجع العربية :

١- ترتب المراجع العربية وفقاً للاسم الأول للمؤلف ثم باقى الاسم، ويذكر بعد ذلك عنوان الكتاب، مكان النشر، اسم الناشر، سنة النشر، أرقام الصفحات .
مثال ، ماهر أبو المعاطى على : إدارة المؤسسات الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، الطبعة الثانية ، ٢٠٠٣) ص : ١٥ .

٢- إذا استخدم الباحث أكثر من صفحة من نفس المرجع يكتب المرجع لأول مرة كاملاً مع تحديد عدد الصفحات .

مثال ، ماهر أبو المعاطى على : إدارة المؤسسات الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، الطبعة الثانية ، ٢٠٠٣) ص : ١٥ - ١٧ .

٣- إذا تكرر نفس المرجع مباشرة دون أن يكون هناك فاصل أو استخدام لمرجع آخر فى نفس الصفحة فإنه يكتب فى الحالة الثانية كالتالى :

* نفس المرجع السابق ، ص : ١٧ .

٤- إذا تكرر نفس المرجع فى البحث وكان هناك فاصل بين استخدامه بمرجع آخر أو أكثر من مرجع يشار إلى المرجع كالتالى :

* ماهر أبو المعاطى على : مرجع سبق ذكره ، ص : ١٧ .

٥- إذا استخدم الباحث فى بحثه مرجعين لمؤلف واحد فى الحالة الأولى يكتب بيانات المرجع للمرة الأولى كاملة أما فى المرة الثانية فلا بد أن يشير إلى اسم المؤلف ، عنوان المرجع ثم يشير إلى مرجع سبق ذكره .

مثال ، ماهر أبو المعاطى على : إدارة المؤسسات الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٥٧ .

٦- إذا كان عدد المؤلفين اثنين فيكتب اسم كل منهما كاملاً .

مثال ، ماهر أبو المعاطى على ، أحمد يوسف عليق : الخدمة الاجتماعية في مجال تنمية المجتمعات المستحدثة (القاهرة ، مطبعة الموسيقى ، ١٩٩٨) ص : ٢٣ .

٧- إذا كان عدد المؤلفين ثلاثة أو أكثر يكتب اسم المؤلف الأول متبوعاً بكلمة وآخرون .

مثال ، ماهر أبو المعاطى على وآخرون : الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب (القاهرة ، السوق الريادي بجامعة حلوان ، ٢٠٠٥) ص : ٥٠ .

٨- إذا أثبت الباحث في قائمة المراجع كتابين أو أكثر لنفس المؤلف يستبدل باسم المؤلف خط متصل طوله حوالى ست مسافات ، وذلك فى أى مرجع للمؤلف بعد المرجع الأول .

مثال ، (أ) ماهر أبو المعاطى على : التخطيط والسياسة الاجتماعية (الفيوم ، مكتبة الصفوة ١٩٩٨) .

(ب) _____ : مقدمة فى الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية (الرياض ، مكتبة الزهراء ، ٢٠٠٨) ص : ٣٦٥ .

٩- إذا أثبت الباحث فى قائمة المراجع لمؤلف واحد بعض المراجع التى ألفها بمفرده وأخرى اشترك مع آخرين فى تأليفها تأتى المراجع التى اشترك فى تأليفها بعد تلك ألفها بمفرده .

مثال ، (أ) ماهر أبو المعاطى على : الخدمة الاجتماعية فى مجال الدفاع الاجتماعى (بورسعيد ، مكتبة الجلاء ، ١٩٩٨) ص : ٤٨ .

(ب) ماهر أبو المعاطى على وآخرون : الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب (القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، ٢٠٠٧) ص : ٥٠ .

- ١٠- إذا كان للمؤلف الواحد أكثر من مرجع استخدم في البحث فيتم إثبات تلك المراجع في قائمة المراجع وفقاً لسنوات النشر تصاعدياً .
مثال ، (أ) نفس المرجعين السابقين في الحالة رقم (٨) .
- ١١- إذا كان للمؤلف الواحد أكثر من مرجع مستخدم في البحث فيتم إثبات تلك المراجع في قائمة المراجع وفقاً لسنوات النشر تصاعدياً .
مثال ، * ماهر أبو المعاطى على (أ) : إدارة المؤسسات الاجتماعية (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق ، ١٩٩٨) .
- * _____ (ب) : الخدمة الاجتماعية في مجال الدفاع الاجتماعي (بورسعيد ، مكتبة الجلاء ، ١٩٩٨) .
- ١٢- إذا رجع الباحث لمؤلف أصدر من نفس المرجع جزءين في نفس السنة فإنه يتم وضع ج١ ، ج٢... وهكذا تبعاً لعدد الأجزاء وذلك بعد سنة النشر مباشرة .
- ١٣- في حالة وجود أكثر من طبعة لأحد الكتب فإنه يتم وضع ط١ أو ط٢ أو ط٣ بعد سنة النشر تمييزاً للطبعات .
- ١٤- إذا كان الجزء المقطوع من أحد البحوث المنشورة في مجلة علمية يكون التوثيق كالاتي :
- اسم المؤلف ، وعنوان البحث ، اسم المجلة (مكان النشر ، الجهة الناشرة ، سنة النشر) أرقام الصفحات .
- مثال ، ماهر أبو المعاطى على : قياس فعالية الخدمات الاجتماعية ، ، مجلة دراسات وبحوث في الخدمة الاجتماعية (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان العدد (٦) ، إبريل ١٩٩٩) ص.ص: ٢٥ - ٢٧ .
- ويلاحظ وضع اسم البحث أو المقالة بين علامات تنصيص ، ثم اسم المجلة بنط أكبر .
- وينفس الطريقة إذا كان البحث منشوراً في أحد المؤتمرات العلمية .

• وإذا كان المشتركون في البحث أو المقالة اثنين يكتب اسم المؤلفين أما في حالة أكثر من اثنين يكتب اسم الأول وآخرين .

١٥- إذا كان الجزء المقتبس من أحد النشرات فإن التوثيق يتضمن اسم المؤلف ، عنوان الوثيقة أو النشرة ، مكان النشر ، رقم الوثيقة ، أو النشرة ، جهة إعداد الوثيقة أو النشرة ، سنة النشر ، الصفحات .

مثال ، ماهر أبو المعاطي على : دليل عمل الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي (القاهرة ، نشرة رقم (١٠) الإدارة العامة للجمعيات الأهلية بوزارة التربية والتعليم ، ١٩٩٩) ص : ٣ .

ملحوظة ، إذا لم يكن واضحاً سنة النشر يكتب بدلاً منها (ب . ت) وإذا لم يكن هناك ناشر يكتب بدلاً منها (ب . ن) .

ثانياً ، طريقة استخدام المراجع الأجنبية :

يتم ترتيب المراجع الأجنبية بنفس طريقة ترتيب المراجع العربية مع مراعاة ما يلي :

١- يستبدل اسم عائلة المؤلف أولاً قبل اسم المؤلف ويبقى باقى كتابة المرجع كما هو فى المراجع العربية .

مثال :

* Scoot W - Richard : Organizations, Rational, Natural And Open System (New Jersey, Prentice Hall, Englewood Cliffs, Inc, 1999) P:15.

٢- فى حالة الرجوع إلى نفس المرجع السابق مباشرة يكتب مصطلح IBID هكذا :
* Ibid, p : 17

٣- فى حالة الرجوع إلى نفس المرجع السابق مع وجود فاصل باستخدام مرجع آخر أو أكثر يستخدم مصطلح Op. Cit هكذا :
* OP. Cit, p : 20

٤- فى حالة الرجوع إلى مرجع أجنبى يشترك فيه مؤلفين يكتب اسم الاثنين ، أما فى حالة وجود أكثر من اثنين من المؤلفين يتم كتابة اسم المؤلف ثم مصطلح (And Others) أو مصطلح (et. al) .

- ٥- إذا لم يكن مكان النشر معروفاً فإنه يكتب بدلاً منه مصطلح (N.P) وإذا لم يكن تاريخ النشر معروفاً يستخدم بدلاً منه مصطلح (N.D) .
- ٦- إذا كان هناك أكثر من طبعة من المرجع فيجب توضيح رقم الطبعة باستخدام مصطلح ed .
- مثال : الطبعة الثانية في المرجع الذي تم ذكره .
- * Scoot W - Richard : Organizations, Rational, Natural And Open System (2^{ed} New Jersey, Prentice Hall, Englewood Cliffs, Inc, 2003) .
- ٧- إذا كان لنفس المؤلف أكثر من جزء من المرجع الواحد يتب المصطلح (Part) بعد سنة النشر .

رموز يجب أخذها في الاعتبار عند استخدام المراجع العربية والأجنبية

الرمز	معناه	حتى يوضح
جـ -	تعني جزء	في حالة وجود أكثر من جزء لمؤلف واحد بالنسبة للمرجع .
ط	تعني طبع	في حالة تكرار عدد الطبعات أو وجود أكثر من طبعة للمرجع واحد
المراجع السابق	تكرار استخدام نفس المرجع	في حالة عدم وجود فاصل بين نفس المرجع للمؤلف الواحد
مرجع سبق ذكره	تكرار استخدا المرجع مع فاصل	في حالة وجود فاصل بين استخدام نفس المرجع لمؤلف الواحد
م	مجلد	في حالة وجود مرجع له أكثر من مجلد
ب . ت	بدون تاريخ	في حالة وجود مرجع بدون تاريخ نشر
ب . ن	بدون ناشر	في حالة عدم وجود ناشر للمرجع
ص	صفحة	تدل على رمز استخدام الصفحة لتحديد رقمها
ص . ص	أكثر من صفحة	تستخدم في حالة الرجوع لأكثر من صفحة في المرجع في المرة الواحدة
IBID	المراجع السابق	الرجوع لنفس المرجع الأجنبي على التوالي
Op.Cit	مرجع سبق ذكره	في حالة الرجوع لمرجع أجنبي مرتين بينهما مرجع أو أكثر فاصل
N.D	بدون تاريخ	في حالة عدم وجود تاريخ مدون على المرجع الأجنبي
N.P	بدون مكان النشر	في حالة عدم وجود مكان نشر المرجع الأجنبي
N.S	سلسلة جديدة	منها سلسلة جديدة يتم إصدارها New Series
O.S	سلسلة قديمة	منها سلسلة قديمة Old Series تم نشرها
2 nd	طبعة ثانية	منها طبعة ثانية يتم نشرها أو إصدارها
P :	رقم الصفحة	(صفحة واحدة)
P.P:	رقم الصفحات	(من إلى (أكثر من صفحة)
Passin	تم أخذ معلومات متفرقة من الصفحات	معلومات متناثرة داخل المرجع من ص : ١٥ إلى ص : ٢٥ وقد تكون للمساحة فصل أو جزء طويل في مرجع
Vol.	مجلد	اختصار لاستخدام مجلد
Part	جزء	ويأتي بعد سلة النشر وتعني استخدام جزء من كتاب يتالف من أكثر من جزء
Chap	فصل	Chapter تعني الرجوع إلى فصل في أحد المراجع
Col.	عمود	Column تعني الرجوع إلى عمود في صفحة
Fig.	شكل	Figure يقصد بها شكل
N.N	بدون اسم مؤلف	No Name في حالة عدم وجود اسم المؤلف
Idem	نفس الشخص	The Same Person تعني نفس الشخص
Sex	قسم	Section يقصد بها قسم من مؤلف
et. al.,	وآخرون	And Others في حالة وجود أكثر من مؤلف للمرجع الواحد

سادساً : استخدام علامات الترقيم فى البحث :

لإعداد البحث بطريقة علمية يجب الاهتمام باستخدام علامات الترقيم الملائمة لكل موضع من مواضع البحث لأن ذلك يؤدى إلى سهولة فهم المعنى وتوضيحه وعدم التداخل بين الجمل أو العبارات الواردة فى البحث .
وفيما يلى أهم علامات الترقيم ومواضع استخدام كل منها :

١ - النقطة (.) : ومواضع استخدامها :

- توضع فى نهاية الجملة التامة المعنى المستوفية لكل متعلقاتها .
- عند نهاية الكلام .

٢ - النقطتان (:) ومواضع استخدامها هي :

- بين الشئ وأقسامه .
- قبل الأمثلة التى توضح القاعدة .
- عند الشرح والتفسير .

٣ - الشرطة (-) : ومواضع استخدامها هي :

- فى أول السطر عندما يراد تقسيم شئ إلى مكوناته .
- بين ما ركب من جزئين .
- بين العدد والمعدود إذا وقعتا عنواناً فى أول السطر .
- فى أول السطر فى الحوار بدلاً من ذكر اسم السائل والمجيب فى كل مرة .

٤ - الشرطة المائلة (/) : ومواضع استخدامها هي :

- تستخدم للتعبير عن علاقات تناسب بين ما قبل الشرطة وما بعدها .

٥ - علامة الاعتراض ، الشرطتان (- -) : ومواضع استخدامها هي :

- تستعمل حيث يوضع بينهما جملة اعتراضية أى ما ليس من أركان الجملة .

٦ - الفصلة (،) : ومواضع استخدامها هي:

- توضع بين الجمل القصيرة مرتبطة المعنى.
- بين العبارات التي تتركب منها الجملة.
- بين المفردات المعطوف بعضها على بعض.
- بين فعل الشرط وجوابه.
- بين جملتين مرتبطتين معنى لا إعراباً.
- مع الأعداد عند تعددها.

٧ - الفصلة المنقوطة (؛) : ومواضع استخدامها هي:

- بين الجمل الطويلة غير المنتهية المرتبطة المعنى.
- بين فكرتين بنفس الجملة.
- بين تركيبين أحدهما سبب لآخر.
- الفصل بين أسماء المؤلفين عند ذكرهم بمتن البحث.

٨ - علامة التعجب (!) : ومواضع استخدامها هي:

- توضع في آخر جملة يعبر عنها فرح أو حزن أو تعجب أى حدوث انفعال.

٩ - علامة الاستفهام (؟) : ومواضع استخدامها هي:

- بعد الجملة الاستفهامية.

١٠ - علامتي الاستفهام والتعجب معاً (؟ !) : ومواضع استخدامها هي:

- في نهاية جملة أو فقرة تعنى وجود تناقض بين فكرتين أو رأيين.
- توضع في نهاية الجملة، في حالة عدم اقتناع الكاتب بالرأى الوارد.

١١ - علامة التابعية (-) : ومواضع استخدامها هي:

- توضع في آخر التذييل بالصفحة اتى لم يكتمل بها الكلام.

• إشارة إلى أن بداية حواشى الصفحة الجديدة تابع لنهاية حاشية الصفحة السابقة .

١٢ - الأقوسين () : ومواضع استخدامهما هي:

• يستعملان فى الجملة الاعتراضية .

• مع الأرقام فى بداية الجملة .

• مع كلمة جدول وشكل عند التنويه لهما فى النص .

١٣ - الأقواس المفتوحة المربعة [] : ومواضع استخدامهما هي:

• توضع بينهما الأقواس الصغيرة بمحتوياتها وذلك عند تعددها بالجملة الواحدة كالآتى : [() ()] .

• توضع بينهما ملاحظات المؤلف عندما ترد داخل كلام منقول بين قوسين عاديين .

١٤ - علامة الحذف (...) : ومواضع استخدامهما هي:

• يوضع ثلاث نقط مكان الجزء المحذوف من كلام مقتبس أو مكان محذوف .

• يوضع أربعة نقط إذا كان الحذف فى نهاية الجملة .

١٥ - علامتا التنصيص " " : ومواضع استخدامهما هي:

• يوضع بينهما كل ما هو منقول بنصه وحرفه من كلام الغير وذلك لتمييزه عن كلام الباحث نفسه .

سابعاً : بعض معايير الحكم على البحوث النظرية وتقييمها :

بعد الانتهاء من إعداد أى بحث نظرى لابد من تقييمه من جانب المشرف المسئول عن ذلك حتى يتم تحديد مستوى إعداده من ناحية وحتى يعرف الباحث مواطن القوة فيما أنجز فيحاول تدعيمها ومواطن الضعف فيحاول التغلب عليها .

ومن أهم معايير الحكم على البحوث النظرية وتقييمها ما يلي:

المعيار الأول:

قدرة الباحث على اختيار موضوع البحث وعنوانه وتحديدده تحديداً دقيقاً بحيث يعبر عن مضمون البحث ويخلو من الأخطاء اللفظية أو اللغوية والنحوية.

المعيار الثاني:

حدائنة الموضوع ووضوحه حتى يكون له قيمة علمية أو يضيف معرفة جديدة بالنسبة لمجال تخصص الباحث بوجه خاص والعلم بوجه عام.

المعيار الثالث:

تناول البحث بأسلوب جديد ومبتكر من حيث الشكل والمضمون يوضح الهوية المميزة للباحث، ويراعى الشكل العام للصفحات من حيث المسافات والسطور في الصفحة وتصميم الجداول والأشكال وترتيب الصفحات.

المعيار الرابع:

استخدام اللغة (العربية - الأجنبية) استخداماً سليماً يسمح بتكوين صياغات لفظية محددة وجامعة للمعاني المراد التعبير عنها وعرضها في البحث مع الدقة في اختيار الألفاظ بحيث تعبر عن المقصود منها.

المعيار الخامس:

الرجوع إلى المصادر المختلفة وحسن الاقتباس منها في إطار ما يرتبط بالبحث الذي يتم إعداده وفقاً للأصول العلمية لاستخدام المراجع.

المعيار السادس:

القدرة على عرض وجهات النظر المتعددة مع التعليق عليها بالتأكيد أو المعارضة دون تحيز لوجهة نظر معينة بل نقد تلك الآراء على أساس موضوعي، مع عدم ذكر أفكار الغير دون إشارة إلى ذلك، وعدم ذكر أسلوب الغير في متن البحث على أنه أسلوب الباحث ضماناً للأمانة العلمية.

المعيار السابع،

وجود ترابط وعلاقات بين العناصر المتعددة لموضوع البحث بالاعتماد على الحقائق العلمية التي تم التوصل إليها ومراعاة الأمانة العلمية في عرض المادة العلمية التي يتم الحصول عليها من المراجع، مع المهارة في تسجيل المعلومات وتلخيصها بما يخدم موضوع البحث ومراعاة أن يكون البحث في مجموعة وحدة واحدة في إطار الترتيب المنطقي.

المعيار الثامن،

الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم في مواضيعها السليمة.

المعيار التاسع،

الترتيب السليم لمحتويات البحث من حيث صفحة الوجه أو الغلاف الفهرس، المحتويات، التحليل النهائي والخاتمة مع مراعاة وجود تناسب في حجم الأبواب والفصول والمباحث وأن يكون الترتيب محكوماً بتصاعد الأفكار.

المعيار العاشر،

تعدد المصادر العلمية التي يرجع إليها الباحث وحدائق تلك المصادر وعدم الاعتماد على مراجعة قديمة وعدم ذكر مرجع في قائمة المراجع لم يتم الاستعانة به في البحث وكتابة المراجع وتوثيقها بطريقة علمية سواء كانت مراجع عربية أو أجنبية ومراعاة الدقة في كتابتها بحيث يمكن الرجوع إليها بسهولة.

المراجع العربية

- ١ - أحمد ماهر : الاتصال (الاسكندرية، الدار الجامعية للنشر، ٢٠٠٥).
- ٢ - حسن محمد خير الدين وآخرون : العلوم السلوكية (القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠٣).
- ٣ - ذوقان عبيدات وآخرون : البحث الطمي : مفهومه - أدواته - أساليبه (دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان : الأردن، ١٩٩٢).
- ٤ - عادل عوض : منطق النظرية العلمية المعاصرة وعلاقتها بالواقع التجريبي (الإسكندرية، منشأة المعارف، ٢٠٠٠).
- ٥ - على إسماعيل على : المهارات الأساسية في ممارسة خدمة الفرد (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٥).
- ٦ - ماهر أبو المعاطى على : التدريب الميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية (القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، ٢٠٠٠).
- ٧ - ماهر أبو المعاطى على : الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٨).
- ٨ - ماهر أبو المعاطى على : مقدمة في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية (الرياض، مكتبة الزهراء، ٢٠٠٩).
- ٩ - ماهر أبو المعاطى على : الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية (السعودية، مكتبة الزهراء، ٢٠٠٩).
- ١٠ - ماهر محمود عمر : المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٢).
- ١١ - محمد خير عمر موسى وآخرين : التعليم نفسياً وتربوياً (دار اللواء للنشر والتوزيع، الرياض، ١٩٨٣).

- ١٢ - محمد محمد الهادى وآخرون : نحو مستقبل أفضل لتكنولوجيا معلومات
فى مصر (المكتبة الأكاديمية بالقاهرة، ١٩٩٥).
- ١٣ - نصيف فهمى منقريوس : مهارات العمل مع الأفراد والجماعات (القاهرة،
دار خالد بن الوليد، ٢٠٠١).
- ١٤ - نصيف فهمى منقريوس : ممارسة العمليات المهنية فى العمل مع
الجماعات، دراسات وتجارب ميدانية (كلية الخدمة
الاجتماعية - جامعة حلوان، ٢٠٠٠).
- ١٥ - نصيف فهمى منقريوس : المداخل والنماذج والنظريات فى ممارسة
خدمة الجماعة (القاهرة، مركز نشر وتوزيع الكتاب
الجامعى، جامعة حلوان، ٢٠٠٣).
- ١٦ - نصيف فهمى منقريوس: المهارات والتطبيقات المهنية فى العمل مع
الجماعات والإشراف (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق،
٢٠٠٦).
- ١٧ - نصيف فهمى، ماهر أبو المعاطى : مهارات الممارسة المهنية للخدمة
الاجتماعية (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٦).

الفهرس

الصفحة

٥	مقدمة الطبعة الثالثة
٧	مقدمة
٩		الباب الأول : الأسس النظرية لمهارات الممارسة المهنية:
١١	الفصل الأول : تعريف وأهمية وتصنيف المهارات
٢١		الفصل الثاني : مميزات وخصائص مهارات الممارسة المهنية
٢٩	الفصل الثالث : تعليم وخطوات اكتساب المهارات
٤١	الفصل الرابع : تحليل وتقييم مهارات الممارسة
٥١	الفصل الخامس : الصعوبات التي تواجه استخدام المهارات
٥٩		الباب الثاني: مهارات أساسية في المجالات الإنسانية:
٦١	الفصل الأول : المهارة في الإعداد للملاحظة وتنفيذها
٧٧	الفصل الثاني : مهارة الإقناع
١٠١	الفصل الثالث : مهارة العرض والتقديم
١٢٣	الفصل الرابع : مهارة اتخاذ القرار
١٤١	الفصل الخامس : المهارة في تنظيم وإدارة الاجتماعات
١٥٧		الباب الثالث: مهارات أساسية في الخدمة الاجتماعية:
١٥٩	الفصل الأول : المهارة في إعداد وتنفيذ المقابلة
١٧٩	الفصل الثاني : المهارة في إعداد المناقشة وتنفيذها
٢٠١	الفصل الثالث : المهارة في التسجيل
٢١٩	الفصل الرابع : مهارة العمل الفرقي
٢٣٣	الفصل الخامس : مهارة الاتصال

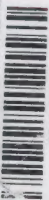
هذا الكتاب

يعرض المؤلفان لكتاب تعليم وممارسات المهارات في الخدمة الاجتماعية الطبعة الثالثة بعد تطويرها وإعادة تنسيق أبوابها والفصول الأساسية التي تتضمنها بالإضافة إلى إضافة مجموعة من المهارات الحديثة التي يتطلب الأفراد دراستها والاهتمام بكيفية تحديد أساليب إختيارها ومدى الاستفادة منها في المجالات المختلفة خاصة في مجالات الخدمة الإجتماعية.

اهتم المؤلفان بوضع مجموعة من التدريبات العملية في نهاية كل مهارة من المهارات حتى يمكن التأكد من معرفة المهارة علمياً وعملياً. المهارات من المكونات الاساسية للحياة العملية خاصة في المهن التي تتعامل مع الإنسان والجماعات والمجتمعات على اختلاف أنواعها. المهارات هي الموجه الاساسية للنجاح والتقدم. المهارات هي المؤشر الدال على الدراسة الواعية والتدريب الدقيق في مجالات العمل والخدمة الاجتماعية.

تعليم وممارسة المهارات في المجال الإنسانية والخدمة الاجتماعية

Bibliotheca Alexandrina



0704276



مساكن سوتير - أمام سيراميك كليوباترا

عمارة (5) مدخل 2 الأزارطة - الإسكندرية

تليفاكس : 00203/4865277 - تليفون : 00203/4818707